



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**Evaluación de la sostenibilidad corporativa de una  
empresa del sector hidrocarburos mediante la  
metodología de la guía para la elaboración de  
memorias de sostenibilidad del Global Reporting  
Initiative (GRI), versión G4**

**TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial**

**AUTOR**

**Jhosep Jheyson AYALA SOLER**

**ASESOR**

**Roberto Ismael VIZARRETA CHÍA**

**Lima, Perú**

**2017**



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Ayala, J. (2017). *Evaluación de la sostenibilidad corporativa de una empresa del sector hidrocarburos mediante la metodología de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



842

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL ✓

## ACTA N°028-DAcad-FII-2017

### SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO INDUSTRIAL

141

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **Viernes 07 de Julio de 2017**, a las 11:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis ✓

**“EVALUACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA DE UNA EMPRESA DEL SECTOR HIDROCARBUROS MEDIANTE LA METODOLOGÍA DE LA GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI), VERSIÓN G4” ✓**

Que presenta el Bachiller:

**AYALA SOLER JHOSEP JHEYSON ✓**

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial ✓ en la Modalidad: **Ordinaria. ✓**

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las 12:27 horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido APROBADO por UNANIMIDAD con la calificación promedio de DIECISIETE (17), lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 07 de Julio del 2017

MG. RUIZ LIZAMA EDGAR CRUZ  
Presidente

DR. CHUNG PINZÁS ALFONSO RAMON  
Miembro

MG. SALAS BACALLA JULIO ALEJANDRO  
Miembro

ING. VIZARRETA CHIA ROBERTO ISMAEL  
Asesor

## **DEDICATORIA**

*A mi madre Maritza por su apoyo, sus consejos, su paciencia y amor infinito;  
para hacer de mí una mejor persona.*

*A mi mamá Albina por su fe y sus oraciones; para conducirme por el camino  
correcto de la vida.*

*A mis tíos por su apoyo y sus consejos; para motivarme a ser cada vez mejor.*

*A mis hermanos, por quienes me esfuerzo en ser un buen ejemplo.*

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por todo...

A mi amigo Iván, por inculcarme en los temas de la sostenibilidad corporativa,  
buscando siempre el compromiso y la actitud de las personas para crear un  
mundo mejor para las futuras generaciones.

Al Ing. Roberto Vizarreta, por el apoyo y la orientación durante el desarrollo de  
esta investigación.

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL .....	4
ÍNDICE DE CUADROS .....	6
ÍNDICE FIGURAS .....	8
ÍNDICE GRÁFICOS .....	9
ÍNDICE DE MATRICES .....	10
RESUMEN .....	11
INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.1 Identificación del Problema .....	14
1.2 Formulación del Problema .....	15
1.3 Objetivos de la Investigación .....	16
1.4 Justificación .....	16
1.5 Formulación de Hipótesis .....	18
1.6 Variables de la investigación .....	18
1.7 Matriz de Consistencia .....	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	19
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	19
2.2 Bases Teóricas .....	21
2.3 Principales Instrumentos Internacionales de Responsabilidad Social .....	24
2.4 Responsabilidad Social Corporativa en Latinoamérica y el Perú .....	42
2.5 Costos de la Responsabilidad Social Corporativa .....	53
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA PARA REPORTAR LA SOSTENIBILIDAD .....	54
3.1 Memoria de Sostenibilidad .....	54
3.2 Memorias de Sostenibilidad como Herramienta de Mejora Continua .....	58
3.3 Memorias de Sostenibilidad en Latinoamérica y el Perú .....	59
3.4 Descripción de la Metodología de Global Reporting Initiative, versión G4 .....	62
CAPÍTULO IV. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA EMPRESA .....	77
4.1 Datos Generales de la Empresa .....	77
4.2 Mapa de Procesos .....	78
4.3 Instalaciones .....	79
4.4 Organización .....	80
4.5 Contexto de Sostenibilidad .....	81
CAPÍTULO V. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	83
5.1 Tipo de Investigación .....	83

5.2	Variables a Considerarse.....	83
5.3	Técnicas de Recolección de Datos .....	84
5.4	Población y Muestra .....	84
5.5	Proceso de la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad .....	84
CAPÍTULO VI. RESULTADOS .....		122
6.1	Resultados de los Indicadores de los Aspectos Materiales Evaluados .....	122
6.2	Propuestas de Mejora a los Aspectos Materiales Evaluados .....	143
6.3	Demostración de Hipótesis .....	148
CONCLUSIONES .....		149
RECOMENDACIONES .....		150
BIBLIOGRAFÍA .....		152
ANEXOS .....		155



## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 2.1: FORMAS PARA CREAR VALOR COMPARTIDO .....	23
CUADRO 2.2: PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL.....	25
CUADRO 2.3: FUENTES DE INFORMACIÓN.....	27
CUADRO 2.4: ESTADOS ALCANZADOS POR LAS EMPRESAS .....	30
CUADRO 2.5: PRINCIPIOS DE ACCOUNTABILITY AA1000 .....	31
CUADRO 2.6: LÍNEAS DIRECTRICES DE OCDE.....	32
CUADRO 2.7: DECLARACIÓN TRIPARTITA .....	34
CUADRO 2.8: MATERIAS FUNDAMENTALES Y ASUNTOS ISO 26000 .....	36
CUADRO 2.9: ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO .....	38
CUADRO 2.10: ESTRUCTURA DE LOS INDICADORES DE PROFUNDIDAD .....	40
CUADRO 2.11: ESTRUCTURA DE LOS INDICADORES BINARIOS .....	41
CUADRO 2.12: ESTRUCTURA DE LOS INDICADORES CUANTITATIVOS .....	41
CUADRO 2.13: EJES DE EVOLUCIÓN DE LA RSC EN LATINOAMÉRICA.....	44
CUADRO 2.14: ESTADO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LATINOAMÉRICA .....	46
CUADRO 2.15: ESTADO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN PERÚ .....	50
CUADRO 2.16: GESTIÓN DE RSC POR EMPRESAS SECTOR HIDROCARBUROS .....	52
CUADRO 3.1: RAZONES PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD.....	55
CUADRO 3.2: BENEFICIOS INTERNOS DE REPORTAR EN UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD .....	56
CUADRO 3.3: BENEFICIOS EXTERNOS DE REPORTAR EN UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD..	57
CUADRO 3.4: PRINCIPIOS PARA DETERMINAR EL CONTENIDO DE LA MEMORIA.....	63
CUADRO 3.5: PASOS DEL PROCESO DE DEFINICIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES .....	64
CUADRO 3.6: PRINCIPIOS PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LA MEMORIA.....	66
CUADRO 3.7: CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES .....	67
CUADRO 3.8: ASPECTOS DE LA INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN .....	68
CUADRO 3.9: CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS (INDICADORES) .....	70
CUADRO 3.10: CONTENIDOS SECTORIALES ESPECÍFICOS .....	72
CUADRO 3.11: CONTENIDOS SECTORIALES GENERALES .....	74
CUADRO 3.12: CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES OBLIGATORIOS .....	75
CUADRO 3.13: CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS OBLIGATORIOS .....	76
CUADRO 4.1: INSTALACIONES DE LA EMPRESA.....	79
CUADRO 4.2: PRINCIPALES CONDICIONES, AVANCES DEL CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD.....	81
CUADRO 5.1: CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES.....	88
CUADRO 5.2: CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS .....	88
CUADRO 5.3: GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA .....	92
CUADRO 5.4: ACTIVIDADES DE LOS PANELES DE DIÁLOGO .....	94
CUADRO 5.5: LISTA DE PARTICIPANTES GERENCIA OPERACIÓN 1 .....	96
CUADRO 5.6: LISTA DE PARTICIPANTES GERENCIA OPERACIÓN 2 .....	97
CUADRO 5.7: LISTA DE PARTICIPANTES GERENCIA OPERACIÓN 3 .....	97
CUADRO 5.8: LISTA DE PARTICIPANTES GERENCIA OPERACIÓN 4 .....	98
CUADRO 5.9: LISTA DE PARTICIPANTES SEDE CENTRAL .....	98
CUADRO 5.10: LISTA DE ASUNTOS O ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD .....	99

CUADRO 5.11: CLASIFICACIÓN DE MATERIALIDAD .....	108
CUADRO 5.12: ASPECTOS MATERIALES POR GRUPO DE INTERÉS .....	109
CUADRO 5.13: LISTA DE ASUNTOS O ASPECTOS Y SU COBERTURA.....	110
CUADRO 5.14: CONTENIDO DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD .....	116
CUADRO 5.15: EMPRESAS DEL MEDIO QUE BRINDAN SERVICIOS DE VERIFICACIÓN DE MS ....	118
CUADRO 5.16: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA.....	119
CUADRO 5.17: RANKING DE FACTORES PARA SELECCIÓN DE LA EMPRESA VERIFICADORA ...	120
CUADRO 6.1: DIMENSIONES, ASPECTOS E INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD.....	122
CUADRO 6.2: VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO .....	124
CUADRO 6.3: PETRÓLEO PROCESADO (EN bbl) .....	125
CUADRO 6.4: COMBUSTIBLES CONSUMIDOS (EN gal) .....	126
CUADRO 6.5: CONSUMO DE AGUA (EN m <sup>3</sup> ) SEGÚN TIPO DE FUENTE .....	127
CUADRO 6.6: EMISIONES DE GEI (EN %) POR TIPO DE FUENTE .....	129
CUADRO 6.7: OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS POR DEPENDENCIA .....	131
CUADRO 6.8: GENERACIÓN DE RESIDUOS POR TIPO .....	132
CUADRO 6.9: CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO .....	134
CUADRO 6.10: NÚMERO DE CONTRATACIONES, POR GRUPO DE EDAD Y GÉNERO .....	136
CUADRO 6.11: NÚMERO TOTAL TRABAJADORES QUE DEJARON DE TRABAJAR .....	136
CUADRO 6.12: PRESTACIONES SOCIALES A EMPLEADOS .....	137
CUADRO 6.13: ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN POR MODALIDAD .....	138
CUADRO 6.14: PORCENTAJE DE TRABAJADORES EVALUADOS .....	138
CUADRO 6.15: NÚMERO DE ACCIDENTES REGISTRADOS .....	139
CUADRO 6.16: INVERSIÓN SOCIAL POR DEPENDENCIA Y PROGRAMA (S/).....	142
CUADRO 6.17: BENEFICIARIOS POR DEPENDENCIA Y PROGRAMA .....	142
CUADRO 6.18: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EVALUADOS.....	143
CUADRO 6.19: VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS FORMULADAS .....	148

## ÍNDICE FIGURAS

FIGURA 2.1: DIMENSIONES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE .....	22
FIGURA 2.2: ESTRUCTURA DE REBECO SAM PARA LA EVALUACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD.....	28
FIGURA 2.3: CÁLCULO DEL PUNTAJE DE LAS PREGUNTAS.....	29
FIGURA 2.4: VISTA GENERAL DEL PROCESO DE LA CALIFICACIÓN DEL MSA.....	29
FIGURA 2.5: CÁLCULO DEL PUNTAJE DEL MSA .....	29
FIGURA 2.6: MIEMBROS Y AFILIADOS DE FORUM EMPRESA.....	45
FIGURA 3.1: MODELO DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD ....	59
FIGURA 3.2: EL PROCESO DE DEFINICIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES Y SU COBERTURA	64
FIGURA 3.3: REPRESENTACIÓN VISUAL DE LA PRIORIDAD DE LOS ASPECTOS .....	65
FIGURA 4.1: MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA.....	78
FIGURA 4.2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA.....	80
FIGURA 5.1: PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2015 .....	85
FIGURA 5.2: PREPARACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD .....	86
FIGURA 5.3: CRONOGRAMA DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA.....	87
FIGURA 5.4: CONEXIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	91
FIGURA 5.5: PROCESO DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	93
FIGURA 5.6: GRAFICHANGA “¿QUÉ ESPERAS DE LA EMPRESA? .....	94
FIGURA 5.7: GRAFICHANGA “¿CÓMO PUEDES CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD? .....	95
FIGURA 5.8: DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD .....	101
FIGURA 5.9: SUPERVISIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	111
FIGURA 5.10: REDACCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	114
FIGURA 6.1: MODELO DE SOSTENIBILIDAD.....	146

## ÍNDICE GRÁFICOS

GRÁFICO 2.1: SECTORES PARTICIPANTES DE LA ENCUESTA .....	49
GRÁFICO 3.1: CANTIDAD DE MEMORIAS ELABORADAS POR EMPRESAS DE LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE SEGÚN TIPO .....	60
GRÁFICO 3.2: CANTIDAD DE MEMORIAS ELABORADAS POR EMPRESAS DE LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE SEGÚN PAÍS .....	60
GRÁFICO 3.3: CANTIDAD DE MEMORIAS ELABORADAS POR EMPRESAS DE LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE SEGÚN SECTOR .....	61
GRÁFICO 3.4: CANTIDAD DE MEMORIAS ELABORADAS POR EMPRESAS EN EL PERÚ .....	62
GRÁFICO 5.1: REPRESENTACIÓN VISUAL DE LA PRIORIDAD DE LOS ASPECTOS.....	107
GRÁFICO 6.1: PETRÓLEO REFINADO (EN %) POR REFINERÍA.....	126
GRÁFICO 6.2: CONSUMO DE AGUA (EN %) POR DEPENDENCIAS.....	127
GRÁFICO 6.3: EMISIONES DE GEI (EN %) POR TIPO DE FUENTE .....	130
GRÁFICO 6.4: EMISIONES DE GEI (EN %) POR DEPENDENCIA .....	130
GRÁFICO 6.5: GENERACIÓN DE RESIDUOS (EN %) POR DEPENDENCIA .....	132
GRÁFICO 6.6: DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS (EN %).....	133
GRÁFICO 6.7: VOLUMEN TOTAL DERRAMADO Y RECUPERADO .....	133
GRÁFICO 6.8: CONSUMO DE ENERGÍA (EN %) POR DEPENDENCIA .....	134
GRÁFICO 6.9: CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA (EN %) POR TIPO DE FUENTE .....	135

## ÍNDICE DE MATRICES

MATRIZ 5.1: PRIORIZACIÓN DE LOS ASUNTOS/ASPECTOS DE INTERÉS QUE REFLEJAN IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES EN LA EMPRESA .....	104
MATRIZ 5.2: PRIORIZACIÓN DE LOS ASUNTOS/ASPECTOS DE INTERÉS QUE INFLUYEN EN LAS EVALUACIONES Y DECISIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	105
MATRIZ 5.3: RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN DE LOS ASUNTOS/ASPECTOS.....	106
MATRIZ 5.4: ESTADO DE LA REMISIÓN Y RECEPCIÓN DE FICHAS Y HERRAMIENTAS.....	113

## RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación es realizar la evaluación de la Sostenibilidad Corporativa de una empresa del sector hidrocarburos haciendo uso de la Metodología de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4; para lo cual se identificaron los aspectos de sostenibilidad que generan impactos en los grupos de interés de la empresa y en la propia organización. Una vez identificados estos aspectos, se realizó una priorización para determinar los que son materiales, es decir, los que son más importantes. Con los aspectos materiales determinados se procedió a establecer los indicadores a cada uno de estos, con el fin de medir el desempeño de la empresa en las dimensiones económica, social y ambiental; asimismo, se elaboró una serie de propuestas de mejora mediante el cual la empresa podrá encaminar esfuerzos para alcanzar la sostenibilidad corporativa.

*Palabras clave: sostenibilidad corporativa, memoria de sostenibilidad, aspectos de sostenibilidad, aspectos materiales, grupos de interés.*

## ABSTRACT

The main objective of this research is the evaluation of the Corporate Sustainability of oil sector company using the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines, G4 version; for which we identified the sustainability aspects that generate impacts on company stakeholders and the organization. Once these aspects are identified, we did a prioritization to determine which are material, in other words, those that are most important. With the determined material aspects we proceed to establish indicators to the performance of the company in the economic, social and environmental dimensions will be measured; also, we did a series of improvement proposal through the company can direct efforts to achieve corporate sustainability.

*Keywords: corporate sustainability, sustainability report, sustainability aspects, material aspects, stakeholders*

## INTRODUCCIÓN

Las empresas siempre ha buscado impulsar su desempeño económico mediante el creación de nuevos productos o servicios para la obtención de más mercados y clientes, y en consecuencia el incremento de sus ingresos, es decir, buscan el crecimiento rentable; sin embargo hoy en día las empresas están empezando a buscar el crecimiento sostenible, es decir, buscan obtener un buen desempeño económico, social y ambiental, para alcanzar la sostenibilidad corporativa.

La Global Reporting Initiative (GRI) promueve la elaboración de memorias de sostenibilidad, con la misión de que se forme una práctica habitual por parte de las empresas para que les ayude a informar sobre sus impactos y desempeños económicos, ambientales, sociales y de gobierno, bajo los principios, contenidos y el manual de aplicación de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad. La importancia de esta guía es que para su elaboración se han considerado a instrumentos internacionales reconocidos, así como la participación de órganos reguladores y gubernamentales de diversos países y a grupos de interés de todo el mundo, con representantes del ámbito empresarial, de sindicatos, de la sociedad civil y de los mercados financieros.

La importancia de esta investigación radica en el hecho de que se busca evaluar la sostenibilidad corporativa de una empresa del sector hidrocarburos mediante la elaboración de una memoria de sostenibilidad bajo la metodología del GRI, para mostrar sus incidencias positivas y negativas en el medio ambiente, la sociedad y la economía; lo que llevará a la empresa a medir su desempeño, marcarse objetivos, y gestionar los cambios con el propósito de que sus operaciones sean más sostenibles, del mismo modo que ve la necesidad brindar información transparente a todos sus grupos de interés, de quienes debe toma muy en cuenta sus expectativas e intereses.

Por lo tanto, este estudio de investigación abarca 6 capítulos, el primer capítulo comprende el planteamiento del problema, la formulación del problema, así como su respectiva justificación y los objetivos generales y específicos que se pretende alcanzar. En el segundo capítulo se explican los conceptos previos que se deben conocer antes introducirse al desarrollo propio de la investigación, es

decir, el concepto de Desarrollo Sostenible, de Sostenibilidad Corporativa, de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Valor Compartido, y sobre todo acerca de los instrumentos internacionales de RSC que han ido desarrollando diversos organismos internacionales reconocidos en la temática a lo largo de los últimos años y el desarrollo histórico y evolución de la RSC en Latinoamérica y en el Perú. En el tercer capítulo se muestra la metodología para reportar la sostenibilidad, donde se explica desde lo que es una memoria de sostenibilidad, los beneficios que se logra con ello, también se muestra una serie de estadísticas tomadas de la Global Reporting Initiative (GRI) para conocer la cantidad de reportes que son elaborados en la región de acuerdo al sector correspondiente de las empresas; asimismo, en este capítulo se muestran los principios y contenidos básicos de la Guía G4 del GRI. En el cuarto capítulo se muestran las características más resaltantes de la empresa perteneciente al sector hidrocarburos, como el mapa de procesos, la estructura orgánica, las instalaciones con las que cuenta y el contexto de sostenibilidad en el que se encuentra. En el quinto capítulo, es donde se explica todo el proceso investigativo, aquí se muestra de manera detallada cada una de las etapas de la elaboración de la memoria de sostenibilidad: la preparación, la conexión con los grupos de interés, la definición de los asuntos materiales, la supervisión de la recolección y manejo de datos, y por último la información de la memoria de sostenibilidad. Finalmente en el sexto capítulo se realizó el respectivo análisis e interpretación de los resultados de los indicadores de los aspectos materiales de las dimensiones económica, social y ambiental, también se elaboraron las propuestas de mejora a cada aspecto material determinado y se realizó la demostración de las hipótesis formuladas en esta investigación.



# **CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **1.1 Identificación del Problema**

Muchas veces las personas somos testigos de sucesos que alteran la tranquilidad de la sociedad y el ambiente, producto de las malas acciones y decisiones de algunas empresas, que siendo aún rentables económicamente, generan impactos sociales y ambientales negativos, debido a la poca articulación y equilibrio entre lo rentable, lo justo para la sociedad y lo no dañino para el ambiente que estas realizan. Por lo que hoy en día, articular estas dimensiones del desarrollo sostenible, se ha convertido en una necesidad fundamental para todas las empresas, independientemente de su tamaño, sector o ubicación.

Es por eso que a lo largo de los últimos años han surgido diversos temas o términos que la mayoría de las personas conocen, como es la Responsabilidad Social Corporativa, el Valor Compartido y la Sostenibilidad Corporativa, unas más antiguas que otras, con ciertas características que son defendidos por autores e investigadores de la temática; sin embargo, el objetivo final que buscan cada una de ellas es la inclusión de las expectativas de los grupos de interés en las acciones de la empresa para la creación del valor que sea compartido y sostenible.

A lo largo del tiempo también se han desarrollado diversos instrumentos por distintos organismos internacionales para que las empresas de manera voluntaria puedan gestionar de forma adecuada la temática antes mencionada con el fin de lograr la sostenibilidad, cabe mencionar que entre los principales tenemos a los Principios del Pacto Global, las Líneas Directrices de la OCDE, el Índice Dow Jones Sustainability, los Principios AA100PS, la Declaración Tripartita de la OIT, la norma ISO 26000 y las Guías para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI).

En esa situación, una empresa del sector hidrocarburos, que cuenta con instalaciones en distintos puntos geográficos, que día a día interactúa con

distintos grupos de interés, y más aún por el tipo de actividad que desarrolla, en el cual los impactos que puede provocar en el ambiente, la sociedad y la economía son grandes, se ve la necesidad de medir su desempeño, marcarse objetivos, gestionar cambios necesarios y formularse estrategias para alcanzar la sostenibilidad; del mismo modo que se ve en la necesidad brindar información transparente a todos sus grupos de interés, de quienes se debe tomar muy en cuenta sus expectativas que tengan sobre la empresa.

## **1.2 Formulación del Problema**

Se formularon los siguientes problemas:

### **1.2.1 Problema General**

¿Cómo evaluar la Sostenibilidad Corporativa en una empresa del sector hidrocarburos aplicando la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo establecer un proceso adecuado de comunicación con los grupos de interés, de tal manera que participen en la identificación de asuntos y aspectos de sostenibilidad relevantes para una empresa del sector hidrocarburos?
- ¿Cómo realizar un adecuado análisis de materialidad, en el que se identifique los asuntos o aspectos de sostenibilidad que generen impactos económicos, ambientales y sociales significativos en la empresa y en sus grupos de interés?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Evaluar la sostenibilidad Corporativa de una empresa del sector hidrocarburos aplicando la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Lograr que los grupos de interés de la Empresa participen en la identificación de los asuntos o aspectos de sostenibilidad que consideren relevantes, estableciendo un adecuado proceso de comunicación.
- Realizar un adecuado análisis de materialidad para identificar los asuntos o aspectos que tienen impactos económicos, ambientales y sociales significativos en la organización y aquellos que reflejan impactos significativos en las valorizaciones y decisiones de los grupos de interés.

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Justificación Teórica**

Esta investigación pretende, mediante la aplicación de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4, el cual cuenta con principios de contenido (participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad, materialidad y exhaustividad), principios de calidad (equilibrio, comparabilidad, precisión, puntualidad, claridad y fiabilidad) y contenidos básicos (enfoque de gobierno, categoría económica, categoría ambiental y categoría social) de la elaboración de las memorias de sostenibilidad, evaluar la sostenibilidad corporativa de una empresa del sector hidrocarburos. Esto permitirá contrastar con lo que actualmente la empresa viene gestionado en las dimensiones económica, social y ambiental.

#### **1.4.2 Justificación Práctica**

De acuerdo con los objetivos de esta investigación, con la evaluación de la sostenibilidad corporativa mediante la elaboración de la memoria de sostenibilidad, se mostrarán las incidencias positivas y negativas de la empresa en el medio ambiente, la sociedad y la economía; en consecuencia, ello generará en la empresa, la necesidad medir su desempeño, establecer un modelo de sostenibilidad, marcarse objetivos, y gestionar los cambios con el propósito de que sus operaciones sean más sostenibles, convirtiendo así lo abstracto en tangible y concreto.

#### **1.4.3 Justificación Metodológica**

Para lograr los objetivos del estudio, se elaborará una memoria de sostenibilidad, por lo que se hará uso de metodologías y herramientas que se han elaborado para esta investigación con el propósito de cumplir lo indicado en la Guía del Global Reporting Initiative (GRI), principalmente en relación a lo siguiente:

- La participación de los grupos de interés con quienes se establecerá un proceso comunicativo mediante la realización de paneles de diálogo en las diferentes instalaciones de la empresa,
- La materialidad, en el que se establece un procedimiento y se hace uso de una herramienta para realizar la priorización de los aspectos materiales que se plasmarán en la memoria de sostenibilidad, y finalmente a,
- Lo relacionado con el manejo de la información, en el que se hace uso de las fichas de indicadores y herramientas para recolectar la información de toda la empresa, y la matriz de estado de la documentación que verifica el cumplimiento de la remisión de información para su consolidación y redacción en la memoria de sostenibilidad.

## **1.5 Formulación de Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis General**

Se evalúa la sostenibilidad corporativa de una empresa del sector hidrocarburos aplicando la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4.

### **1.5.2 Hipótesis Específica**

- La propuesta metodológica de comunicación con los grupos de interés asegura la identificación de los asuntos o aspectos de sostenibilidad relevantes para una empresa del sector hidrocarburos.
- La propuesta metodológica de priorización para el análisis de materialidad asegura la adecuada priorización de aspectos de sostenibilidad que generan impactos económicos, ambientales y sociales significativos en la organización y en las valorizaciones y decisiones de los grupos de interés.

## **1.6 Variables de la Investigación**

### Hipótesis General

V1: Sostenibilidad Corporativa.

V2: Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4.

### Hipótesis específica 1

V1: Metodología de Comunicación con los grupos de interés.

V2: Identificación de Asuntos de Sostenibilidad.

### Hipótesis específica 2

V1: Metodología de Análisis de Materialidad.

V2: Determinación Aspectos Materiales.

## **1.7 Matriz de Consistencia**

Ver Anexo 01.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

#### **Antecedente 1**

**Tipo antecedente:** Nacional

**Título:** Desarrollo de un Reporte de Sostenibilidad basado en la Metodología del Global Reporting Initiative (GRI) aplicado a la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica

**Autor:**

- Yenue Arias Alosilla
- Mildred Linares Romero

**Año:** 2008

**Institución den se ha realizado:** Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería

**Lugar del antecedente:** Lima - Perú

**Resumen:**

Esta investigación se desarrollaron y expusieron diversos conceptos relacionados al desarrollo sostenible, como la responsabilidad social, y la eco-eficiencia, entre otros; asimismo se aplicó la metodología de la Guía para la elaboración de las memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en su tercera versión (año 2006), para desarrollar una memoria de sostenibilidad para la Facultad de Ciencias e Ingeniería de la PUCP, con el fin de evaluar su desempeño sostenible, para posteriormente determinar áreas de mejora y realizar un plan de acción de mejora para obtener beneficios económicos, ambientales y sociales.

#### **Antecedente 2**

**Tipo antecedente:** Nacional

**Título:** Aproximación a una legislación nacional en Responsabilidad Social Empresarial para la emisión de Reportes de Sostenibilidad

**Autor:**

- Luis Iván Zapata Gutiérrez

**Año:** 2012

**Institución den se ha realizado:** Pontificia Universidad Católica del Perú,  
Escuela de Posgrado

**Lugar del antecedente:** Lima - Perú

**Resumen:**

En esta investigación se expusieron diversos conceptos relacionados al desarrollo sostenible, la responsabilidad social empresarial y las normativas de relacionadas a la Responsabilidad Social; asimismo se presentó un proyecto de ley para la Legislación Nacional en Responsabilidad Social Empresarial para la emisión de Reportes de Sostenibilidad, y de esa forma generar mayor compromiso por parte de las empresas, el gobierno y todos los intervinientes de la sociedad.

**Antecedente 3**

**Tipo antecedente:** Internacional

**Título:** Estudio del grado de desarrollo de la responsabilidad social corporativa a través de las memorias de sostenibilidad y de las audiencias en televisión.

**Autor:**

- Virgilio Delgado Sierra

**Año:** 2012

**Institución den se ha realizado:** Universidad de La Rioja

**Lugar del antecedente:** Logroño - España

**Resumen:**

En esta investigación se expusieron diversos conceptos relacionados al desarrollo sostenible, la responsabilidad social empresarial y; asimismo se analizó la elaboración de Informes de Sostenibilidad como un signo de compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, analizando el grado de elaboración y publicación de informes de sostenibilidad en el sector de la televisión en España y su influencia que dicho sector tiene en el desarrollo sostenible.

#### **Antecedente 4**

**Tipo antecedente:** Internacional

**Título:** Memorias de Sostenibilidad de empresas del IBEX 35 en internet: accesibilidad y comprensión de tres casos de interés

**Autor:**

- María Escorial Zamarro

**Año:** 2015

**Institución den se ha realizado:** Universidad de Valladolid

**Lugar del antecedente:** Valladolid - España

**Resumen:**

Este trabajo presenta una investigación acerca de la accesibilidad de las memorias de sostenibilidad en las páginas web de tres grandes de empresas del IBEX 35 como son la constructora ACS, el grupo de comunicación Mediaset y la entidad financiera Santander, las cuales fueron elegidas para ver las diferencias entre sectores. De este modo, el trabajo presenta una pequeña comparación de las memorias a través de su estructura/índice y se explica la comparación y veracidad de los indicadores del Global Reporting Initiative (GRI). Para todo ello, se hace un repaso a través del concepto de responsabilidad social corporativa con el fin de entender la importancia de la memoria o informe de sostenibilidad a la hora de transmitir los valores y actividades de una corporación ante sus públicos.

## **2.2 Bases Teóricas**

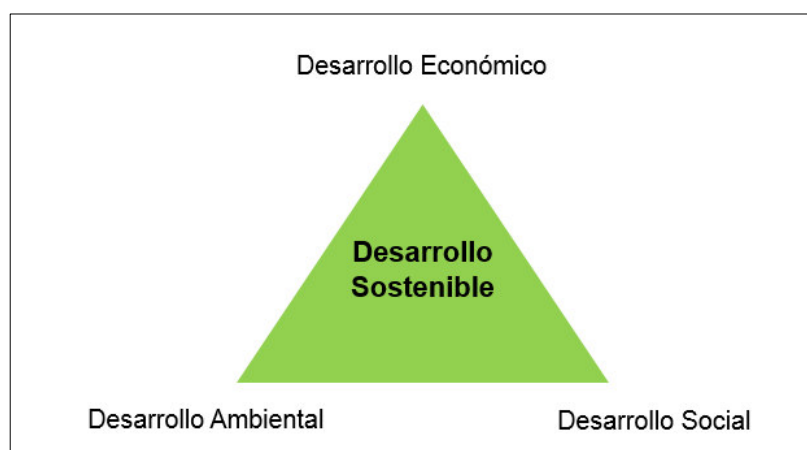
### **2.2.1 El Desarrollo Sostenible**

Es definido como el desarrollo para “satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1987, p. 43)

Asimismo, de acuerdo las Naciones Unidas (2005), los componentes del desarrollo sostenible son: el desarrollo económico, desarrollo social y la protección del medio ambiente o el desarrollo ambiental.



**FIGURA 2.1: DIMENSIONES DEL DESARROLLO SOSTENIBLE**



Fuente: Canessa G., García E. (2005). El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo (p. 17).

### **2.2.2 La Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**

ISO 26000 (2010) define a la de responsabilidad social como:

Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración de las partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y este integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones. (p. 4)

### **2.2.3 La Sostenibilidad Corporativa**

El *Dow Jones Sustainability Index (DJSI)* define a la Sostenibilidad Corporativa como un enfoque de negocio que persigue crear valor a largo plazo para los accionistas mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social. (Andreu y Fernández, 2011).

En ese sentido, "la sostenibilidad corporativa se podría entender como una evolución natural de la RSC con el objetivo de vincularla más al valor y al *core business*". (Andreu y Fernández, 2011, p. 18).

## 2.2.4 El concepto del Valor Compartido

Porter y Kramer (2011) afirman que valor compartido son las políticas y las prácticas operacionales que mejoran la competitividad de una empresa a la vez que ayudan a mejorar las condiciones económicas y sociales en las comunidades donde opera; asimismo, mencionan que la creación de valor compartido se enfoca en identificar y expandir las conexiones entre los progresos económico y social, debiendo ser abordados usando principios enfocados en el valor, es decir, por los beneficios obtenidos en relación con los costos.

Por lo que existen tres formas clave de cómo las empresas pueden tener oportunidades para crear valor compartido, las cuales se explican en el Cuadro 2.1.

**CUADRO 2.1: FORMAS PARA CREAR VALOR COMPARTIDO**

<b>Formas</b>	<b>Detalle</b>
Reconcepción de los productos y mercados	Abrir caminos de innovación completamente nuevos, haciendo que las empresas sean más eficaces en hacer marketing que motive a los clientes a optar por productos y servicios que creen beneficios para la sociedad, como alimentos más sanos o productos más amigables con el ambiente.
Redefinición de la actividad productiva en la cadena de valor	Se debe abordar los problemas socio ambientales desde una perspectiva de valor compartido e inventar nuevas formas de operar para enfrentarlos. Existen muchas formas de transformar la cadena de valor con esfuerzos que tendrán implicancias en el porvenir de la organización, por mencionar los siguientes: <ul style="list-style-type: none"><li>• Uso óptimo de energía y rediseño de la logística, ya sea en los procesos, transporte, cadenas de suministro y canales de distribución.</li><li>• Uso adecuado de los recursos, fomentado el reciclaje y la reutilización.</li><li>• Búsqueda del desarrollo de proveedores para que ofrezcan productos y servicios de calidad.</li><li>• Búsqueda de la productividad de los empleados, quienes deberían gozar buenos sueldos, seguridad, bienestar, capacitación y oportunidades de desarrollo.</li><li>• Ubicación cercana de la empresa hacia sus proveedores, para reducir los costos de transporte y aumentar la capacidad de reaprovisionamiento.</li></ul>
Desarrollo de clústeres locales	Se debe buscar el desarrollo de las compañías y la infraestructura de apoyo que rodean a la organización, ya que la productividad y la innovación están altamente influidas por los clústeres o concentraciones geográficas de firmas,

	empresas relacionadas, instituciones, asociaciones de comercio, proveedores de productos, servicios de infraestructura logística, etc., en un área en particular. La productividad sufre si no cuenta con el apoyo de los clústeres locales, y para evitar eso la organizaciones deben resolver problemas como: malas condiciones estructurales, que elevan los costos de logística; mala educación pública, que impone costos en la productividad y capacitación; discriminación de género o raza, que reduce la demanda de empleados capaces; la pobreza, que limita la demanda por los productos y genera degradación ambiental.
--	---

Fuente: Porter M., Kramer M. (2011). La creación de valor compartido.

Elaboración: Propia

## 2.3 Principales Instrumentos Internacionales de Responsabilidad Social Corporativa

Desde los años 60 aproximadamente, las actividades de las organizaciones han sido objetivo de muchos debates a nivel internacional, pues a medida que crecía el impacto de las actividades de las organizaciones transnacionales en la economía mundial y en la vida de la población, mayor ha sido la necesidad de regular sus operaciones respecto de materias de derechos humanos, ambientales, prácticas laborales y de inclusión social.

Todo eso ha llevado a que distintos organismos internacionales desarrollen principios generales y normas que regulen las acciones de las organizaciones en las materias antes mencionadas para lograr el desarrollo sostenible.

Los instrumentos que se presentan a continuación son voluntarios para las organizaciones.



### 2.3.1 Principios del Pacto Global

Es una iniciativa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) propuesta en el Foro Económico Mundial de Davos, el 31 de enero de 1999, que busca promover la creación de una ciudadanía corporativa global, a través de la colaboración de las empresas con agencias de la ONU, gobiernos, organizaciones laborales, organizaciones no gubernamentales y con la sociedad civil en general. Este Pacto llama a las organizaciones a

adoptar los diez principios en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, derivados de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción y la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. Los principios y los detalles de cada uno se muestran en el Cuadro 2.2.

**CUADRO 2.2: PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL**

Principios		Descripción
 Derechos Humanos		"Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia"
		"Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos"
 Normas Laborales		"Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva"
		"Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción"
		"Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil"
		"Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación"
 Medio Ambiente		"Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"
		"Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental"
		"Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente"

Principios		Descripción
 Anticorrupción		"Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno"

Fuente: Pacto Mundial Red Española (2016). 10 Principios.

[www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

Elaboración Propia

### 2.3.2 Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI)

DJSI es una familia de índices que evalúan el rendimiento de la sostenibilidad de las 2500 mayores empresas que figuran en el Dow Jones Global Total Stock Market Index.

La evaluación se basa en un análisis del desempeño económico, ambiental y social de las empresas; asimismo, en la evaluación de cuestiones tales como el gobierno corporativo, gestión de riesgos, la marca, la mitigación del cambio climático, los estándares de la cadena de suministro y las prácticas laborales. La tendencia es rechazar las compañías que no operan de manera sostenible y ética.

Este análisis se realiza de forma general con el DJSI World, que es el índice principal global, y con los criterios de sostenibilidad específicos de la industria, llamados "Índices Blue Chips", para cada uno de los 58 sectores, y que son definidos de acuerdo con el Industry Classification Benchmark (ICB).

Para ser incorporado en el DJSI, las empresas son evaluadas y seleccionadas en base a sus planes de gestión de activo económico, social y ambiental a largo plazo. Los criterios de selección se desarrollan cada año, y las empresas deben seguir para hacer mejoras en sus planes de sostenibilidad a largo plazo con el fin de permanecer en el DJSI. Los índices se actualizan anualmente y las empresas son monitoreadas durante todo el año.

RobecoSAM es la compañía responsable de realizar la evaluación de las diferentes fuentes de información para pertenecer y mantenerse en el DJSI. Las fuentes de información evaluadas se observan en el Cuadro 2.3.

**CUADRO 2.3: FUENTES DE INFORMACIÓN**

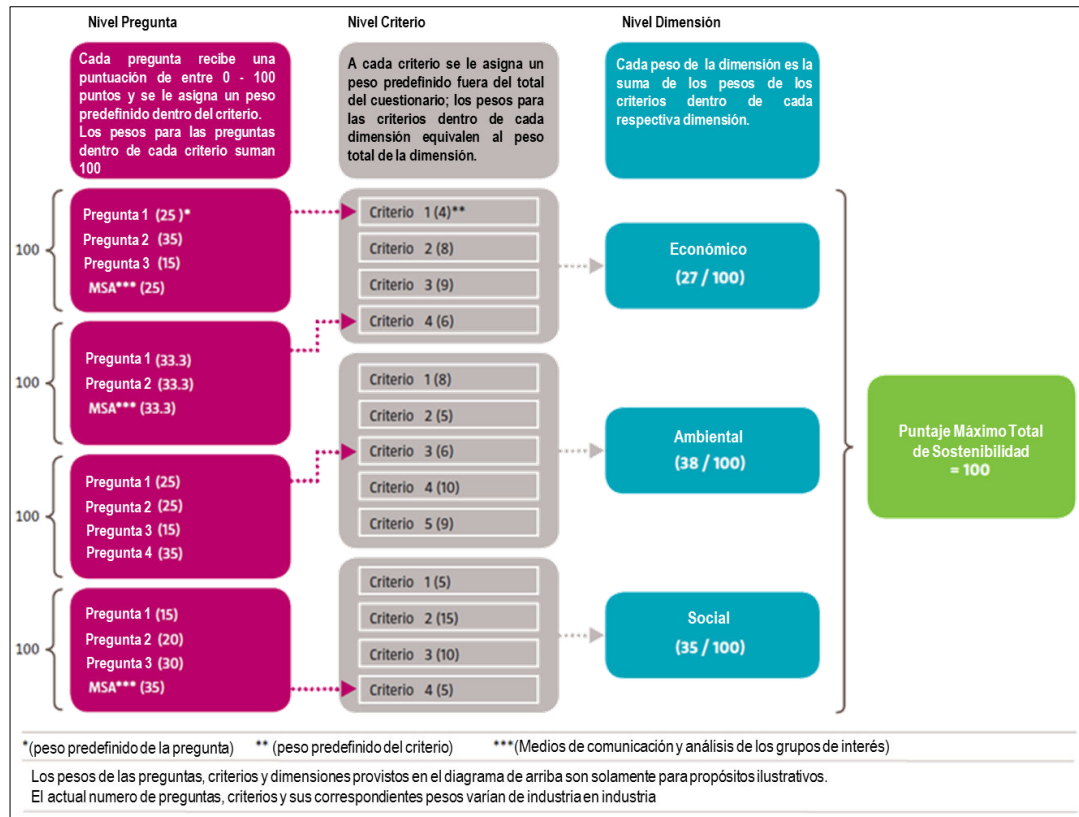
<b>Fuente de Información</b>	<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
Cuestionario Empresa	Empresas	RobecoSAM distribuye cuestionarios sectoriales a cada empresa, quienes deben completar y firmar el cuestionario. Los Analistas RobecoSAM validan las respuestas. Las respuestas se verifican además por PricewaterhouseCoopers.
Documentación de la empresa	Empresas	Documentos solicitados a las empresas incluyen informes de sostenibilidad, informes ambientales, informes de salud y seguridad, informes sociales, informes anuales, informes especiales (por ejemplo, en la gestión del capital intelectual, el gobierno corporativo), y todas las demás fuentes de información de la compañía.
Medios de comunicación y análisis de los grupos de interés (MSA por sus siglas en inglés)	RepRisk ESG Business Intelligence	Fuentes de terceros y las partes interesadas externas, incluyendo artículos de noticias en línea de impresión y, los comentarios de las partes interesadas de organizaciones no gubernamentales, agencias gubernamentales, think tanks, medios sociales y otros, así como de otras fuentes evaluables públicamente.
Contactos de la Empresa	Empresas y RobecoSAM	Las discusiones y conversaciones telefónicas con representantes de la empresa.

Elaboración y Traducción Propia

Fuente: ROBECOSAM (2016), CSA Guide – Robeco SAM’s Corporate Sustainability Assessment Methodology

Una vez evaluada la información, se realiza las calificaciones. Los niveles y pesos utilizados para determinar el puntaje general de una empresa, se muestran en la Figura 2.2.

**FIGURA 2.2: ESTRUCTURA DE REBECO SAM PARA LA EVALUACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA**



Fuente: ROBECOSAM (2016), CSA Guide – Robeco SAM’s Corporate Sustainability Assessment Methodology (p. 18)

Traducción Propia

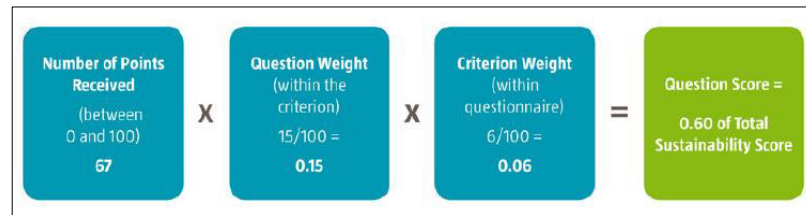
Se debe tener en cuenta que existen criterios generales para todas las industrias, así como criterios específicos de cada industria.

Para el cálculo del puntaje total de sostenibilidad se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje Total de Sostenibilidad} = \sum \{ \text{Puntaje de la pregunta (o MSA)} \times \text{peso de la pregunta (o MSA)} \times \text{peso del criterio} \}$$

Por ejemplo, asumiendo que una empresa recibe un puntaje de 67 por la respuesta de una pregunta, su puntaje será calculado de la forma que se muestra en la Figura 2.3.

**FIGURA 2.3: CÁLCULO DEL PUNTAJE DE LAS PREGUNTAS**



Fuente: ROBECOSAM (2016), CSA Guide – Robeco SAM’s Corporate Sustainability Assessment Methodology (p. 18)

Para determinar el puntaje que alcanzará un determinado MSA se realiza el proceso que se muestra en el Figura 2.4.

**FIGURA 2.4: VISTA GENERAL DEL PROCESO DE LA CALIFICACIÓN DEL MSA**

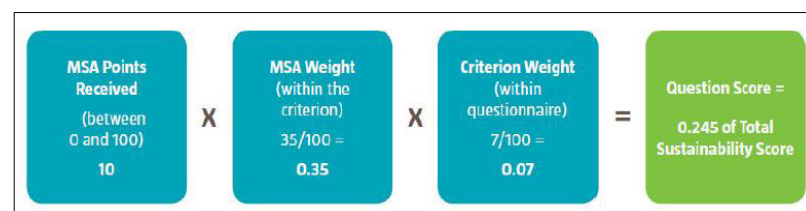


Fuente: ROBECOSAM (2016), CSA Guide – Robeco SAM’s Corporate Sustainability Assessment Methodology (p. 18)

Traducción Propia

Por ejemplo, asumiendo que una empresa recibe un puntaje de 10 en un MSA, su puntaje será calculado de la forma que se muestra en la Figura 2.5.

**FIGURA 2.5: CÁLCULO DEL PUNTAJE DEL MSA**



Fuente: ROBECOSAM (2016), CSA Guide – Robeco SAM’s Corporate Sustainability Assessment Methodology (p. 18)

Finalmente con el puntaje total obtenido, las empresas alcanzan un determinado estado, tal como se observa en el Cuadro 2.4.



**CUADRO 2.4: ESTADOS ALCANZADOS POR LAS EMPRESAS**

Estados	Descripción
Industry Leader	Se identifica como la empresa mejor preparada para aprovechar las oportunidades y gestionar los riesgos derivados de la evolución económica, ambiental y social. El Líder del Sector es la empresa con la mejor puntuación de todas las empresas evaluadas en este sector.
Industry Mover	Se otorga a la empresa que logró la mayor mejora en su desempeño en sostenibilidad en comparación con el año anterior.
Gold Class	El Líder de la industria debe alcanzar una puntuación total mínima de 75%. Las Empresas del grupo cuya puntuación total sea igual o hasta un 5% por debajo del Líder se les otorga el Gold Class. Una puntuación de hasta 10% más bajos que los resultados líderes se les otorga el Silver Class, y una puntuación de hasta 15% más bajos que los resultados líderes se les otorga el Bronze Class.
Silver Class	El Líder de la industria debe alcanzar una puntuación total en el rango de 70 a 75%. Las Empresas del grupo cuya puntuación total sea de 5 a 10% por debajo del Líder también se les otorga el Silver Class. Una puntuación de hasta un 10% más bajo que los resultados líderes se les otorga el Bronze Class.
Bronze Class	El Líder de la industria debe alcanzar una puntuación total en el rango de 65 a 70 %. Las Empresas del grupo cuya puntuación total sea de 10 a 15 % por debajo del Líder también se les otorga el Bronze Class.

Elaboración y Traducción Propia

Fuente: [www.djindexes.com/sustainability](http://www.djindexes.com/sustainability)

### **2.3.3 AA1000PS**

Conjunto de principios de libre acceso para enmarcar y estructurar la forma en que las organizaciones entienden, gobiernan, administran, ejecutan, evalúan y comunican su rendición de cuentas.

Los Principios de AccountAbility AA1000 están destinados principalmente para su uso por las organizaciones que desarrollan un enfoque responsable y estratégico hacia la sostenibilidad. Estos principios ayudarán a una organización como entender, gestionar y mejorar su desempeño en sostenibilidad.

Hay tres Principios de AccountAbility AA1000:

- El Principio Básico de Inclusividad
- El Principio de Materialidad
- El Principio de la Capacidad de Respuesta

Estos principios son detallados en el Cuadro 2.5.

**CUADRO 2.5: PRINCIPIOS DE ACCOUNTABILITY AA1000**

Principios	Definición	Criterios
<b>Inclusividad</b>	La inclusividad busca la participación de los grupos de interés en el desarrollo y el logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y entender a los grupos de interés, su capacidad de participar, sus puntos de vista y expectativas.</li> <li>• Identificar, desarrollar e implementar adecuadamente sólidas y equilibradas estrategias de participación, planes y modos de compromiso de los grupos de interés.</li> <li>• Facilitar la comprensión, el aprendizaje y la mejora de la organización.</li> <li>• Establecer maneras para que los grupos de interés participen en las decisiones que mejorarán el rendimiento de sostenibilidad.</li> <li>• Abordar los conflictos o dilemas entre las diferentes expectativas de los grupos de interés.</li> </ul>
<b>Materialidad</b>	La materialidad es determinar la importancia de un asunto para una organización y sus grupos de interés. Una cuestión material es un tema que va a influir en las decisiones, acciones y desempeño de una organización o de sus grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los temas representativos de una amplia gama de fuentes, incluyendo las necesidades y preocupaciones de los grupos de interés, las normas sociales, consideraciones financieras entendiendo el contexto de sostenibilidad.</li> <li>• Evaluar la relevancia de los temas de sostenibilidad identificados sobre la base de criterios adecuados y explícitos que son creíbles, claros y comprensibles, así como replicables, defendibles y asegurables.</li> <li>• Tener en cuenta el cambiante contexto de sostenibilidad y la madurez de los problemas y preocupaciones.</li> <li>• Incluir un medio de hacer frente a los conflictos o dilemas entre diferentes expectativas respecto a la materialidad.</li> </ul>
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Es la capacidad de una organización de dar respuesta a los problemas de los grupos de interés que afectan su desempeño en sostenibilidad y se realiza a través de decisiones, acciones y desempeño, así como la comunicación con los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe reflejar la necesidad y expectativas de los grupos de interés.</li> <li>• Debe ser comprensible y equilibrado, identificando deficiencias y evitando errores materiales.</li> <li>• Debe ser accesible a todos los grupos de interés.</li> </ul>

Elaboración y Traducción Propia

Fuente: AccountAbility (2008) AA1000 Principles Standard 2008.

### 2.3.4 Global Reporting Initiative (GRI)

Global Reporting Initiative es una organización cuyo fin es impulsar la elaboración de memorias de sostenibilidad en todo tipo de organizaciones. GRI produce un completo marco para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, cuyo uso está muy extendido en todo el mundo. La Guía para la elaboración de Memorias, establece los principios e indicadores que

las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social a todos sus grupos de interés.





El detalle de todo lo contenido en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, se dará con mayor detalle en el Capítulo III.

### 2.3.5 Guidelines for Multinational Enterprises de la OCDE<sup>1</sup>






Son recomendaciones dirigidas por los gobiernos a las empresas multinacionales. Contienen principios y normas no vinculantes para una conducta empresarial responsable dentro del contexto global, conformes con las leyes aplicables y las normas reconocidas internacionalmente.

Las Directrices constituyen el único código de conducta empresarial responsable, exhaustivo y acordado multilateralmente, que los gobiernos se han comprometido a promover. Las líneas directrices se muestran en el Cuadro 2.6.

**CUADRO 2.6: LÍNEAS DIRECTRICES DE OCDE**

	<p>Publicación de informaciones: incluye recomendaciones a las multinacionales sobre comunicación de información veraz de sus actividades, objetivos, estructura, situación financiera y resultados.</p> <p>Se insta a las multinacionales a aplicar normas estrictas de calidad en sus labores de difusión de información, contabilidad y auditoría. Asimismo, se recomienda que comuniquen información adicional relevante sobre sus políticas internas y externas, auditorías internas, gestión de riesgos y cuestiones relativas a los empleados.</p>
	<p>Derechos humanos: se plantea el reconocimiento y respeto de los Derechos Humanos en los países donde se establezcan las empresas multinacionales, conforme a los estándares internacionalmente reconocidos. Se incorpora el concepto de diligencia debida y de prevención en materia de Derechos Humanos.</p>
	<p>Empleo y relaciones laborales: recomienda a las multinacionales respetar la libertad de sindicalización y de negociación colectiva de los trabajadores, fomentar la no discriminación y contribuir efectivamente a la abolición del trabajo forzado y del trabajo infantil. Asimismo recomienda entregar información a los representantes de los trabajadores, respetar normas de empleo y relaciones laborales que no sean menos favorables que las que se practican en empresas comparables del país de acogida, garantizar la salud y seguridad en el trabajo y contribuir a la capacitación de los trabajadores.</p>
	<p>Medio ambiente: en esta área, las Directrices recomiendan implementar sistemas de gestión medioambiental adecuados; entregar a los ciudadanos y a los trabajadores información sobre los efectos de las actividades de la empresa sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad; evaluar y tener en cuenta en la toma de decisiones los impactos previsibles relacionados con el medio ambiente, la salud y la seguridad; mantener planes de emergencias destinados a prevenir, atenuar y controlar los daños graves para el medio ambiente y la salud derivados de sus actividades; tratar constantemente de mejorar los resultados</p>

<sup>1</sup> La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) agrupa a 34 países miembros y su misión es promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas alrededor del mundo.

	medioambientales de la empresa; proporcionar una educación y formación adecuadas a los empleados en materia de medioambiente, de salud y de seguridad; y contribuir al desarrollo de una política pública útil desde el punto de vista medioambiental y eficiente en términos económicos.
	Lucha contra la corrupción: se señala que las multinacionales no deben ofrecer, prometer, dar o solicitar pagos ilícitos u otras ventajas indebidas. Se recomienda que éstas mejoren la transparencia de sus actividades y que implementen sistemas de gestión y control interno para prevenir detectar la corrupción y el cohecho.
	Protección de los intereses de los consumidores: busca que las multinacionales actúen siguiendo prácticas comerciales justas y que adopten todas las medidas razonables para garantizar la seguridad y la calidad de los bienes y servicios que proporcionan a los consumidores. Se promueve el respeto de los derechos de los consumidores, incluyendo el derecho a la intimidad y protección de datos de carácter personal. Asimismo, se insta a que promuevan la educación de los consumidores, eviten las prácticas comerciales engañosas, y establezcan procedimientos transparentes y eficaces para dar respuesta a las quejas de los consumidores.
	Ciencia y tecnología: reconoce que las multinacionales contribuyen activamente a mejorar la tecnología local. Se recomienda que adopten prácticas que permitan la transferencia y rápida difusión de tecnologías y de know-how, sin por ello comprometer sus derechos de propiedad intelectual. Asimismo, se les recomienda llevar a cabo trabajos de desarrollo científico y tecnológico en los países de acogida para atender las necesidades del mercado local, conceder licencias para la explotación de los derechos de propiedad intelectual en condiciones razonables y desarrollar relaciones con universidades locales cuando sea procedente.
	Competencia: promueve el respeto a las reglas de la libre competencia. Se recomienda a las multinacionales abstenerse de celebrar o cerrar acuerdos entre competidores contrarios a la competencia para fijar precios; realizar ofertas concertadas establecer límites a la producción o contingentes o repartirse o subdividir los mercados mediante el reparto de clientes, proveedores, zonas geográficas o ramas de actividad; cooperar con las autoridades de defensa de la competencia de los países de acogida y fomentar la sensibilización de los empleados acerca de la importancia del respeto de todas las leyes y políticas de defensa de la competencia aplicables.
	Tributación fiscal: se destaca la importancia de que las empresas contribuyan a las finanzas públicas de los países de acogida efectuando el pago puntual de sus deudas fiscales. Concretamente, las empresas deberán cumplir las disposiciones legales y reglamentarias de carácter fiscal de todos los países en los que ejercen su actividad y deberán hacer cuanto esté a su alcance para actuar de conformidad con la letra y el espíritu de dichas disposiciones legales y reglamentarias. Esto incluiría medidas tales como comunicar a las autoridades competentes la información necesaria para el cálculo correcto de los impuestos que hayan de pagarse en relación con sus actividades y adaptar las prácticas en materia de precios de transferencia al principio de plena competencia.

Fuente: Dirección de Asuntos Económicos Multilaterales de DIRECON del Ministerio de Relaciones Exteriores del Gobierno de Chile, Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial (p. 8-9)

### 2.3.6 Declaración tripartita de principios sobre empresas multinacionales y la política social de la OIT

La Declaración Tripartita<sup>2</sup> contiene principios en materia de empleo, formación profesional, condiciones de trabajo, de vida y relaciones

<sup>2</sup> Proviene del término Tripartismo,, que se utiliza para referirse a los gobiernos, empresas y trabajadores.

laborales, cuya aplicación se recomienda con carácter voluntario a los gobiernos, a las organizaciones de empleadores y de trabajadores y a las empresas multinacionales.

Los principios de la declaración tripartita se muestran en el Cuadro 2.7.

**CUADRO 2.7: DECLARACIÓN TRIPARTITA DE PRINCIPIOS SOBRE EMPRESAS MULTINACIONALES Y LA POLÍTICA SOCIAL DE LA OIT**

Principios		Gobiernos	Empresas	Trabajadores
Empleo	Política General	Deberían otorgar igualdad de trato a las multinacionales y las empresas nacionales. A las multinacionales, que respeten la soberanía nacional, los objetivos políticos del país anfitrión, las leyes nacionales y a normas internacionales, y a todos los actores, que contribuyan a hacer realidad los principios y derechos fundamentales en el trabajo.	Deberían tener plenamente en cuenta los objetivos de la política general establecida en los países en que realicen sus operaciones. Sus actividades deberían estar en armonía con las prioridades del desarrollo y con los objetivos y la estructura social del país en que realicen sus operaciones. Con tal fin, deberían celebrarse consultas entre las empresas multinacionales, los gobiernos y, siempre que sea apropiado, las correspondientes organizaciones nacionales de empleadores y de trabajadores.	
	Promoción del empleo	Deberían formular y llevar a cabo, como objetivo de mayor importancia, una política activa destinada a fomentar el pleno empleo, productivo y libremente elegido.	Deberían esforzarse por aumentar las oportunidades y niveles de empleo, teniendo en cuenta la política y los objetivos de los gobiernos a este respecto, así como la seguridad del empleo y el desarrollo a largo plazo de la empresa.	
	Igualdad de oportunidades y de trato	Deberían aplicar políticas destinadas a promover la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo, con miras a eliminar toda discriminación basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social.	Deberían extender la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo. De acuerdo con esto, las empresas multinacionales deberían hacer lo necesario para que las calificaciones profesionales y la experiencia sean la base para la contratación, la colocación, la formación profesional y la promoción de su personal a todos los niveles.	
	Seguridad del empleo	Deberían estudiar cuidadosamente las repercusiones de las empresas multinacionales sobre el empleo en diferentes sectores industriales. Los gobiernos, así como las propias empresas multinacionales, en todos los países, deberían adoptar medidas apropiadas para ocuparse de las repercusiones de las actividades de las empresas multinacionales sobre el empleo y el mercado del trabajo.	Deberían esforzarse, mediante una planificación activa de la mano de obra, por asegurar un empleo estable a sus trabajadores y por observar las obligaciones libremente negociadas en materia de estabilidad del empleo y seguridad social. Teniendo en cuenta la flexibilidad que pueden tener las multinacionales, deberían esforzarse por actuar como modelo en la promoción de la seguridad del empleo, particularmente en los países en que el cese de las operaciones pueda acentuar el desempleo a largo plazo.	
Formación		Deberían elaborar políticas nacionales en materia de orientación y formación profesionales que guarden estrecha relación con el empleo. Este es el marco dentro del cual las empresas multinacionales deberían aplicar sus políticas de formación profesional.	Deberían asegurarse de que se proporciona una formación apropiada a sus trabajadores de todos los niveles en el país de acogida, habida cuenta de las necesidades de la empresa, así como de la política de desarrollo del país de acogida. Esa formación, en la medida de lo posible, debería permitir la obtención de calificaciones profesionales de utilidad general y promover las oportunidades de carrera.	

Condiciones de trabajo y de vida	Salarios y condiciones de trabajo	Deberían esforzarse por adoptar medidas adecuadas que aseguren que los grupos de ingresos más reducidos y las zonas menos desarrolladas se beneficien cuanto sea posible de las actividades de las empresas multinacionales.	No deberían ser menos favorables para los trabajadores que los ofrecidos por empleadores comparables en el país de que se trate.	
	Edad Mínima		Deberían respetar la edad mínima de admisión al empleo o al trabajo con el fin de garantizar la efectiva abolición del trabajo infantil.	
	Seguridad e higiene	Deberían asegurarse de que tanto las empresas multinacionales como las nacionales apliquen normas adecuadas en materia de seguridad e higiene para sus trabajadores.	Deberían mantener un nivel máximo de seguridad e higiene, de conformidad con las exigencias nacionales, teniendo en cuenta la experiencia adquirida a este respecto en el conjunto de la empresa, incluido cualquier conocimiento sobre riesgos especiales.	
Relaciones de trabajo	Libertad sindical y derecho de sindicación	<p>Permitir que las organizaciones que representen a estas empresas o los trabajadores en ellas empleados se afilien a las organizaciones internacionales de empleadores y de trabajadores que estimen convenientes.</p> <p>Los gobiernos no deberían restringir la entrada de representantes de las organizaciones de empleadores y de trabajadores que se trasladen desde otros países por invitación de las organizaciones locales o nacionales a fines de consulta sobre asuntos de interés mutuo.</p>	Deberían dar su apoyo a las organizaciones representativas de empleadores.	Deberían sin ninguna distinción y sin autorización previa, tener el derecho de constituir las organizaciones que estimen convenientes, así como el de afiliarse a estas organizaciones, con la sola condición de observar los estatutos de las mismas. Dichos trabajadores deberían también gozar de adecuada protección contra todo acto de discriminación tendiente a menoscabar la libertad sindical en relación con su empleo.
	Negociación colectiva	Deberían proporcionar a los representantes de las organizaciones de trabajadores, a petición de los mismos, y siempre que lo permitan la legislación y la práctica, información sobre las industrias en que opera la empresa, de manera que se contribuya a establecer criterios objetivos en el proceso de negociación colectiva.	Deberían proporcionar a los representantes de los trabajadores las facilidades que sean necesarias para prestarles asistencia en la conclusión de convenios colectivos eficaces. No deberían amenazar con utilizar su poder de trasladar una sección, o parte de una sección, de la empresa desde el país de que se trate a otro, con el fin de influir ilícitamente en dichas negociaciones o dificultar el ejercicio del derecho de sindicación; tampoco deberían trasladar a los trabajadores desde las filiales en países extranjeros con miras a poner obstáculos a las negociaciones.	Deberían tener derecho, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales, a que las organizaciones representativas que estimen convenientes sean reconocidas a fines de negociación colectiva.
	Consultas		Deberían elaborarse sistemas por mutuo acuerdo entre los empleadores, los trabajadores y sus representantes, para asegurar, de conformidad con la legislación y la práctica nacionales, consultas regulares sobre las cuestiones de interés mutuo. Estas consultas no deberían considerarse como sustituto de la negociación colectiva.	

	Examen de las reclamaciones		Deberían respetar el derecho de los trabajadores en ellas empleados para que todas sus reclamaciones sean tramitadas de conformidad con lo siguiente: todo trabajador que, individualmente o en conjunción con otros trabajadores, considere que tiene motivos de reclamación, debería tener el derecho de someter ésta sin que pueda resultar para el interesado ningún perjuicio y también a que su reclamación sea examinada siguiendo un procedimiento adecuado.	Deberían tener el derecho de someter ésta sin que pueda resultar para el interesado ningún perjuicio y también a que su reclamación sea examinada siguiendo un procedimiento adecuado.
	Solución de conflictos laborales		Deberían esforzarse por establecer organismos de conciliación voluntaria, apropiados a las condiciones nacionales, que puedan incluir disposiciones de arbitraje voluntario, a fin de contribuir a la prevención y solución de los conflictos de trabajo entre empleadores y trabajadores. Los organismos de conciliación voluntaria deberían comprender una representación igual de empleadores y de trabajadores.	

Elaboración Propia

Fuente: Organización Internacional del Trabajo para América Latina (2001). Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social.

## 2.3.7 ISO 26000

Es una Norma de la Organización Internacional de Normalización (ISO), por sus siglas en inglés), que proporciona orientación sobre los principios y materias fundamentales de responsabilidad social que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público, universidades y ONGs, cualquiera sea su tamaño, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. Considera los impactos económicos, sociales y ambientales asociados al desarrollo de las actividades de las organizaciones.

**CUADRO 2.8: MATERIAS FUNDAMENTALES Y ASUNTOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ABORDADOS EN ISO 26000**

Materias fundamentales y asuntos	Abordados en el apartado
<b>Materia fundamental: Gobernanza de la organización</b>	6.2
<b>Materia fundamental: Derechos humanos</b>	6.3
Asunto 1: Debida diligencia	6.3.3
Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos	6.3.4
Asunto 3: Evitar la complicidad	6.3.5
Asunto 4: Resolución de reclamaciones	6.3.6
Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables	6.3.7
Asunto 6: Derechos civiles y políticos	6.3.8
Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales	6.3.9

Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo	6.3.10
<b>Materia fundamental: Prácticas laborales</b>	6.4
Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales	6.4.3
Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social	6.4.4
Asunto 3: Diálogo social	6.4.5
Asunto 4: Salud y seguridad en el trabajo	6.4.6
Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	6.4.7
<b>Materia fundamental: Medio ambiente</b>	6.5
Asunto 1: Prevención de la contaminación	6.5.3
Asunto 2: Uso sostenible de los recursos	6.5.4
Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático	6.5.5
Asunto 4: Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats naturales	6.5.6
<b>Materia fundamental: Prácticas justas de operación</b>	6.6
Asunto 1: Anti-corrupción	6.6.3
Asunto 2: Participación política responsable	6.6.4
Asunto 3: Competencia justa	6.6.5
Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6
Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad	6.6.7
<b>Materia fundamental: Asuntos de consumidores</b>	6.7
Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	6.7.3
Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	6.7.4
Asunto 3: Consumo sostenible	6.7.5
Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	6.7.6
Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores	6.7.7
Asunto 6: Acceso a servicios esenciales	6.7.8
Asunto 7: Educación y toma de conciencia	6.7.9
<b>Materia fundamental: Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>	6.8
Asunto 1: Participación activa de la comunidad	6.8.3
Asunto 2: Educación y cultura	6.8.4
Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades	6.8.5
Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología	6.8.6
Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos	6.8.7
Asunto 6: Salud	6.8.8
Asunto 7: Inversión social	6.8.9

Fuente: International Organization for Standardization (2010), ISO 26000 (p. ix)

### 2.3.8 Indicadores ETHOS

Los indicadores Ethos son una herramienta de autoaprendizaje, autoevaluación, sensibilización y seguimiento de la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. Fueron diseñados para colaborar con



las empresas en el desarrollo de sus políticas y planificación estratégica de sus acciones de RSC.

El objetivo de los indicadores es su estandarización como patrón único de indicadores de RSE en todos los países de Latinoamérica que forman parte del Programa Latinoamericano de Responsabilidad Social Empresarial (PLARSE).

Los indicadores han sido formulados de manera que se contemplan:

- Indicadores de profundidad que contienen aspectos comunes a la gestión de la RSE en el contexto de Latinoamérica, como se aprecia en el Cuadro 2.10.
- Indicadores binarios y cuantitativos que contienen aspectos particulares de cada país miembro del PLARSE, como se aprecia en los Cuadros 2.11 y 2.12.

Estos Indicadores fueron adaptados a contexto peruano en el 2006 por Perú 2021, y están estructurados con una forma de cuestionario, que se puede desarrollar a través de un sistema virtual al que se accede mediante la dirección [www.indicadoresrse.org](http://www.indicadoresrse.org), éste sistema permite visualizar los resultados de la información completada, presentando un informe de diagnóstico, aparte de ello se puede realizar comparaciones (benchmarking) con otras empresas que hayan desarrollado el cuestionario en el mismo periodo.

#### **a. Estructura del Cuestionario**

La estructura del cuestionario que se muestra en el Cuadro 2.9, va desde el relacionamiento interno hacia el relacionamiento externo.

**CUADRO 2.9: ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO**

**Valores, Transparencia y Gobierno**

**AUTORREGULACIÓN DE LA CONDUCTA**

- Compromisos Éticos
- Arraigo en la Cultura Organizativa
- Gobierno Corporativo

**RELACIONES TRANSPARENTES CON LA SOCIEDAD**

- Relaciones con la Competencia

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diálogo e Involucramiento de los Grupos de Interés (Stakeholders)</li> <li>• Balance Social/ Reporte de Sostenibilidad</li> </ul>
<p><b>Público Interno</b></p> <p>DIÁLOGO Y PARTICIPACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones con Sindicatos u Otras Asociaciones de Empleados</li> <li>• Gestión Participativa</li> </ul> <p>RESPECTO AL INDIVIDUO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con el Futuro de los Niños</li> <li>• Compromiso con el Desarrollo Infantil</li> <li>• Valoración de la Diversidad</li> <li>• Compromiso con la no Discriminación y Promoción de la Equidad Racial</li> <li>• Compromiso con la Promoción de la Equidad de Género</li> <li>• Relaciones con Trabajadores Tercerizados</li> </ul> <p>TRABAJO DECENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Remuneración, Prestaciones y Carrera</li> <li>• Cuidados de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo</li> <li>• Compromiso con el Desarrollo Profesional y la Empleabilidad</li> <li>• Conducta Frente a Despidos</li> <li>• Preparación para Jubilación</li> </ul>
<p><b>Medio Ambiente</b></p> <p>RESPONSABILIDAD FRENTE A LAS GENERACIONES FUTURAS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con el Mejoramiento de la Calidad Ambiental</li> <li>• Educación y Concientización Ambiental</li> </ul> <p>GERENCIAMIENTO DEL IMPACTO AMBIENTAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamiento de los Impactos sobre el Medio Ambiente y del Ciclo de Vida de Productos y Servicios</li> <li>• Sustentabilidad de la Economía Forestal</li> <li>• Minimización de Entradas y Salidas de Insumos</li> </ul>
<p><b>Proveedores</b></p> <p>SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y ALIANZA CON PROVEEDORES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios de Selección y Evaluación de Proveedores</li> <li>• Trabajo Infantil en la Cadena Productiva</li> <li>• Trabajo Forzado en la Cadena Productiva</li> <li>• Apoyo al Desarrollo de Proveedores</li> </ul>
<p><b>Consumidores y Clientes</b></p> <p>DIMENSIÓN SOCIAL DEL CONSUMO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Comunicación Comercial</li> <li>• Excelencia de la Atención</li> <li>• Conocimiento y Gerenciamiento de los Daños Potenciales de los Productos y Servicios</li> </ul>
<p><b>Comunidad</b></p> <p>RELACIONES CON LA COMUNIDAD LOCAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en la Comunidad de Entorno</li> <li>• Relaciones con Organizaciones Locales</li> </ul> <p>ACCIÓN SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamiento de la Acción Social</li> <li>• Involucramiento con la Acción Social</li> </ul>
<p><b>Gobierno y Sociedad</b></p> <p>TRANSPARENCIA POLÍTICA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuciones para Campañas Políticas</li> <li>• Construcción de la Ciudadanía por las Empresas</li> <li>• Prácticas Anticorrupción y Anticoima</li> </ul> <p>LIDERAZGO SOCIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo e Influencia Social</li> <li>• Participación en Proyectos Sociales Gubernamentales</li> </ul>

Fuente: PERÚ 2021 (2010). Indicadores ETHOS – PERÚ 2021 de Responsabilidad Social Empresarial (p. 8-9)

## b. Estructura de los indicadores

Cada uno de los indicadores tienen otras subdivisiones, dependiendo del tema o aspecto a medirse, estas dividen en:

### i. Indicadores de Profundidad

Estos indicadores permiten evaluar la actual etapa de la gestión de la RSE en la empresa. Estos indicadores son de aplicación común a todos los países de la región que participan del PLARSE. Están representados, como se muestra en el Cuadro 2.10, por cuatro cuadros contiguos que expresan estadios o etapas de la práctica donde se encuentra la empresa. Al completarlos se debe optar sólo por una de las cuatro etapas, que es la más se acerca a la realidad de la empresa, y que la elegida presupone el cumplimiento del nivel anterior. En caso de que ninguno de los cuadros corresponde a la realidad de la empresa, se consigan los motivos: “Nunca hemos tratado este asunto antes”, o en su defecto: “No consideramos su aplicación en nuestra empresa”, este último, dando la justificación respectiva.

**CUADRO 2.10: ESTRUCTURA DE LOS INDICADORES DE PROFUNDIDAD**

<p>Representa una etapa básica de acciones de la empresa. Está todavía en el nivel reactivo a las exigencias legales.</p> <p><b>Etapa 1</b></p>	<p>Representa la etapa intermedia de acciones, en la cual la empresa mantiene una postura defensiva sobre los temas. Pero ya empieza a encaminar cambios y avances respecto a la conformidad de sus prácticas.</p> <p><b>Etapa 2</b></p>	<p>Representa la etapa avanzada de acciones, en la cual ya se reconocen los beneficios de llegar más allá de la conformidad para prepararse de antemano a las presiones reguladores que resultan en cambios de expectativas en la empresa. La Responsabilidad Social y el Desarrollo Sustentable son considerados estratégicos para el negocio.</p> <p><b>Etapa 3</b></p>	<p>Representa la etapa proactiva, en la cual la empresa alcanzó estándares considerados de excelencia en sus prácticas, involucrando a proveedores, consumidores, clientes, la comunidad y también influenciando políticas públicas de interés para la sociedad.</p> <p><b>Etapa 4</b></p>
<input type="checkbox"/> Nunca hemos tratado este asunto antes.		<input type="checkbox"/> No consideramos su aplicación en nuestra empresa. (Justifíquelo)	

Fuente: PERÚ 2021 (2010). Indicadores ETHOS – PERÚ 2021 de Responsabilidad Social Empresarial (p. 10)

## ii. Indicadores Binarios y Cuantitativos

Los indicadores Binarios se componen de preguntas binarias (sí o no), como se aprecia en el Cuadro 2.11, y califican el estadio seleccionado de los indicadores de profundidad. Su objetivo es validar y profundizar la etapa de RSE identificada por la empresa, además contribuyen a la comprensión de nuevas prácticas que pueden incorporarse a la gestión de la empresa. Deben ser completados obligatoriamente para una correcta autoevaluación, a excepción de que no se aplicable a la realidad de la empresa.

**CUADRO 2.11: ESTRUCTURA DE LOS INDICADORES BINARIOS**

La empresa	Si	No
n.1. "Tiene..."		
n.2. "Posee..."		
...		
Respecto a...		
n.m-1. "Desarrolla..."		
n.m. "Utiliza..."		

Fuente: PERÚ 2021 (2010). Indicadores ETHOS – PERÚ 2021 de Responsabilidad Social Empresarial.

Elaboración: Propia

Los Indicadores Cuantitativos, como se aprecia en el Cuadro 2.12, proponen la selección sistemática de datos y sirven para conformar series anuales para cruzar con otros datos relevantes, como consecuencia estos datos podrían ser útiles para el monitoreo interno, así como para la planificación y establecimiento de metas en materia de la RSE.

**CUADRO 2.12: ESTRUCTURA DE LOS INDICADORES CUANTITATIVOS**

	2013	2014	2015
n.m+1. "Número..."			
n.m+2. "Porcentaje..."			
n.m+3 "Salario promedio..."			
n.m+4 "Volumen"			

Fuente: PERÚ 2021 (2010). Indicadores ETHOS – PERÚ 2021 de Responsabilidad Social Empresarial.

Elaboración: Propia

## **2.4 Responsabilidad Social Corporativa en Latinoamérica y el Perú**

### **2.4.1 Responsabilidad Social en Latinoamérica**

#### **2.4.1.1 Etapas de la evolución de la RSC**

La Responsabilidad Social Empresarial en Latinoamérica ha pasado por diferentes etapas, en las que se tuvo distintos enfoques, cuyo inicio fue la Filantropía, para pasar a la Ciudadanía Corporativa y finalmente a la Responsabilidad Social Corporativa o Empresarial propiamente dicha (Peinado-Vara, 2011).

La Filantropía Empresarial hace que la comunidad reciba una donación o aportación que se ve beneficiado a corto plazo; sin embargo de esa manera no se logra construir capacidades para la autosuficiencia, ya que esto no puede ser sostenible y puede crear relaciones de dependencia nada recomendables, pues si llegase el momento en el que la empresa dejara de operar en la zona, las comunidades que llegaron a depender excesivamente en la empresa se verían perjudicadas, y esto también puede llegar a ser un elemento de crítica para la propia empresa. En conclusión las actividades filantrópicas se caracterizan por la posibilidad de crear valor social pero tiene la limitación de crear valor económico en la misma empresa como en la sociedad.

El enfoque siguiente trata acerca de saber cómo debe ser la conducta de la empresa en la sociedad, y esto es lo que se conoce como Ciudadanía Corporativa, que es lo mismo que ser un buen vecino o, por lo menos, un vecino que no moleste. Lo primordial es minimizar el impacto negativo en la sociedad y el medio ambiente, que es el primer paso a la Responsabilidad Social Corporativa. La Ciudadanía Corporativa pretende llevar a cabo las operaciones respetando al resto de actores de la sociedad, comportándose como un buen ciudadano, contribuyendo a mejorar, o al menos a no empeorar la calidad de vida de la población y del medio ambiente.

Finalmente la Responsabilidad Social Corporativa que se encuentra unos pasos más allá que la Ciudadanía Corporativa, es una versión más elaborada que forma parte de las actividades de la empresa y toma en cuenta las consecuencias de los impactos que puede tener en los grupos de interés. Acá se incorporan asuntos sociales y ambientales como estrategia empresarial de una manera integrada, como elementos de gestión que pretenden conseguir mejoras competitivas que dan lugar a mayores beneficios, tanto para la empresa y la sociedad.

#### **2.4.1.2 Ejes de evolución de la RSC**

Las organizaciones sociales empresariales y redes internacionales, así como los conceptos y las herramientas que han sido mejorados con la combinación e importación de teorías y estándares internacionales son los tres ejes que han fortalecido el desarrollo evolutivo de la Responsabilidad Social Corporativa en Latinoamérica (Fundación AVINA<sup>3</sup>, 2011).

---

<sup>3</sup> Fundación AVINA es una fundación latinoamericana enfocada en producir cambios a gran escala para el desarrollo sostenible mediante la construcción de procesos de colaboración entre actores de distintos sectores.

**CUADRO 2.13: EJES DE EVOLUCIÓN DE LA RSC EN LATINOAMÉRICA**

Ejes	Descripción
Organización y Redes	<p><b>Organizaciones,</b>  Asociación de Empresarios Cristianos (ADEC), en Paraguay  Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa (ACDE), en Argentina y Uruguay  ADCE UNIAPAC, en Brasil  Perú 2021, en Perú  Instituto Ethos, en Brasil  Acción RSE, en Chile  Fundemás, en El Salvador  AliaRSE, en México</p> <p><b>Redes</b>  Red Argentina de RSE (RARSE)  Red Puentes Internacional (Argentina, Brasil, Chile, El Salvador, España, México, Perú y Uruguay, por 43 organizaciones de la sociedad civil especializadas en temas como prácticas laborales)  Fórum Empresa, Las instituciones pertenecientes a esta red se muestran en la Figura: 2.3.</p> <p><b>Universidades</b>  Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE), en Costa Rica  Universidad del Pacífico (UP), en Perú</p> <p><b>Redes Universitarias</b>  Social Enterprise Knowledge Network (SEKN)  Red Iberoamericana de Universidades por la RSE (Red UniRSE).</p> <p><b>Medios de Comunicación</b>  ComunicaRSE (Argentina, Iberoamérica)  Revista Stakeholders (Perú)</p>
Conceptos	<p><b>Conceptos</b>  Conceptos importados de organismos internacionales, multinacionales y herramientas generadas en países desarrollados.  Alto grado de desinformación y de prejuicios, ya que se la continúa asociando con la filantropía, o como una estrategia de marketing, y no como un modelo de gestión integral del negocio.  La Responsabilidad Social Corporativa y desarrollo sostenible está comenzando a convertirse en lo que se conoce como Sostenibilidad.</p> <p><b>Medios de Divulgación, Premios y Reconocimientos</b>  Empresa Socialmente Responsable (ESR), que se inició en México por la Alianza por la RSE (AliaRSE) y el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), y que fue ampliado en el año 2009 junto a Forum Empresa a todos los países de las organizaciones miembro.</p>

Ejes	Descripción
Herramientas	<p><b>Reportes Sociales</b></p> <p>Balance Social Interno del año 1975, de Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).</p> <p>Balance Social Interno en el año 1987, de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) junto a la Cámara de Comercio de Colombia</p> <p>Balance Social del Instituto Brasileño “<i>Análises Sociais e Economicas</i>” (IBASE), en el año 1997</p> <p>Manual de Balance Social de la OIT de Perú, en asociación con la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP).</p> <p><b>Propuestas Internacionales</b></p> <p>Principios del Pacto Mundial</p> <p>indicadores del Instituto Ethos</p> <p>Accountability 1000</p> <p>SA 8000</p> <p>ISO 26000</p> <p>GRI G4</p> <p><b>Normas nacionales de Responsabilidad Social Empresarial</b></p> <p>NBR 16001 de Brasil, en el año 2004</p> <p>NMX-SAT-004-IMNC-2004 de México, en el año 2005</p> <p>GTC 180 RS de Colombia, en el año 2008</p>

Fuente: Fundación AVINA (2011). En Busca de la Sostenibilidad.

Elaboración: Propia

**FIGURA 2.6: MIEMBROS Y AFILIADOS DE FORUM EMPRESA**



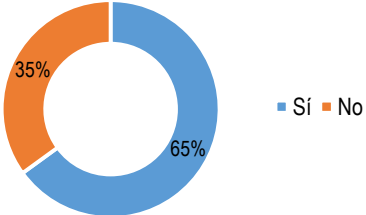
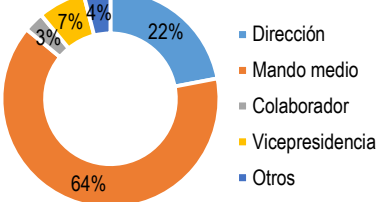
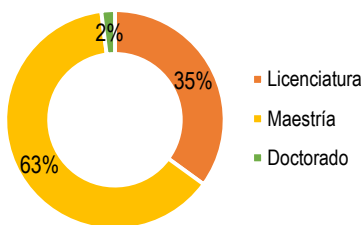
Fuente: Yanina Kowszyk, Andrés Covarrubias, Laura García (2011). El Estado de la Responsabilidad Social Empresarial en Latinoamérica (p. sn).



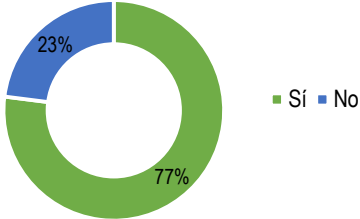
### 2.4.1.3 Estado de la Responsabilidad Social Corporativa en Latinoamérica

Para tener un conocimiento del panorama actual de la Responsabilidad Social Corporativa en Latinoamérica en la perspectiva de los ejecutivos a cargo de la temática, en el Cuadro 2.14., se resumen los resultados de los asuntos más importantes de la encuesta que realizó el Centro Regional de Apoyo para Latinoamérica y el Caribe<sup>4</sup> en el año 2014.

**CUADRO 2.14: ESTADO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN LATINOAMÉRICA**

Asunto	Gráfico	Interpretación
Empresas con áreas específicas de RSC o y/o Sostenibilidad	 <p>■ Sí ■ No</p>	Cabe indicar que en las empresas donde todavía no existen áreas específicas, la gestión de RSC las realizan áreas como Recursos Humanos, Relaciones Públicas, Marketing, Comunicaciones, Calidad, Área ambiental, etc.
Nivel jerárquico del encargado de Área	 <p>■ Dirección ■ Mando medio ■ Colaborador ■ Vicepresidencia ■ Otros</p>	De las empresas que cuentan con áreas específicas para la gestión de RSC, la mayoría se encuentra dentro del mando medio en la organización empresarial, como observamos en el Gráfico, esto se debe a que muchas recién se están iniciando en la adopción de estrategias para la RSC y la Sostenibilidad.
Perfil del responsable del Área de RSC/Sostenibilidad	 <p>■ Licenciatura ■ Maestría ■ Doctorado</p>	Predomina el nivel de maestría. Actualmente las empresas están dando bastante importancia en el grado que debe tener el responsable para conducir la RSC y/o Sostenibilidad, exigiendo niveles mínimos de post grado en su mayoría.

<sup>4</sup> El Centro Regional de Apoyo para Latinoamérica y el Caribe con la colaboración del Punto Focal del GRI, elaboró una encuesta dirigida a ejecutivos a cargo de las áreas de Responsabilidad Social y/o Sostenibilidad en las empresas con operaciones en Latinoamérica. Los resultados correspondientes a junio del 2014, de un total de 60 encuestas completadas, están clasificadas en base a los perfiles de las empresas, los responsables de RSC/Sostenibilidad y de las áreas encargadas de RSC/Sostenibilidad.

Asunto	Gráfico	Interpretación
Empresas que elaboran Informe de Sostenibilidad	 <p>■ Sí ■ No</p>	Una estrategia muy importante para la difusión de la RSC y/o Sostenibilidad son los Informes o Memorias de Sostenibilidad, que es el principal tema de esta investigación, al respecto el 77% de los ejecutivos mencionan que sus empresas elaboran este documento.

Elaboración Propia

Fuente: Centro Regional de Apoyo para Latinoamérica y el Caribe (2014). Estado de la Responsabilidad Social Empresarial en Latinoamérica y el Caribe, Resultados de la encuesta a los participantes del Pacto Mundial.

De los resultados anteriores podemos concluir que si bien la mayoría de las empresas latinoamericanas recién se están iniciando en la gestión de la RSC y/o Sostenibilidad, se aprecia la adopción de estrategias y políticas de RSC, selección del personal adecuado que gestione la RSC, creación de áreas o departamentos específicos de RSC, y la elaboración de Informes de Sostenibilidad como herramientas de difusión de la gestión de RSC y Sostenibilidad.

## 2.4.2 Responsabilidad Social Corporativa en Perú

### 2.4.2.1 Reseña Histórica

Perú fue parte activa de la evolución de la RSC en Latinoamérica, y como en cualquier país de la región tuvo sus propias particularidades. La RSC en Perú también inició en la filantropía, para pasar a la ciudadanía corporativa y finalmente a la RSC propiamente dicha. Se importó y adoptó conceptos de organizaciones internacionales, surgieron organizaciones promotoras de la temática y se elaboraron herramientas como guías de implementación y cumplimiento de la RSC.

En 1994 se funda Perú 2021, como una organización sin fines de lucro y como una iniciativa que buscaba concientizar a los empresarios frente a los duros momentos por los que atravesaba el Perú de la

violencia política y el desorden social. Esta organización a partir del año 1996 asumió el compromiso de difundir y promocionar la Responsabilidad Social como una metodología empresarial, con el fin de impulsar a la empresa peruana para alcanzar el desarrollo sostenible del país.

En el año 2003, se lanzó oficialmente en el Perú el Pacto Mundial por la CONFIEP, Perú 2021 y el Sistema de las Naciones Unidas. Actualmente cuenta con 126 organizaciones suscritas entre ellas empresas, instituciones educativas, asociaciones empresariales, sociedad civil, ONGs y del sector público.

En el 2004 se publica la primera edición de la revista especializada en Responsabilidad Social, Stakeholders, revista más importante en la difusión de la temática, donde participan expertos nacionales e internacionales de reconocida trayectoria.

En el año 2011 Perú 2021 lanza el Distintivo ERS como un proceso piloto, para lanzarlo finalmente en todo el país en el año 2012. La premiación se realiza de forma anual aproximadamente en el mes de abril, en el último año se premiaron a 6 Pymes y a 59 empresas Grandes.

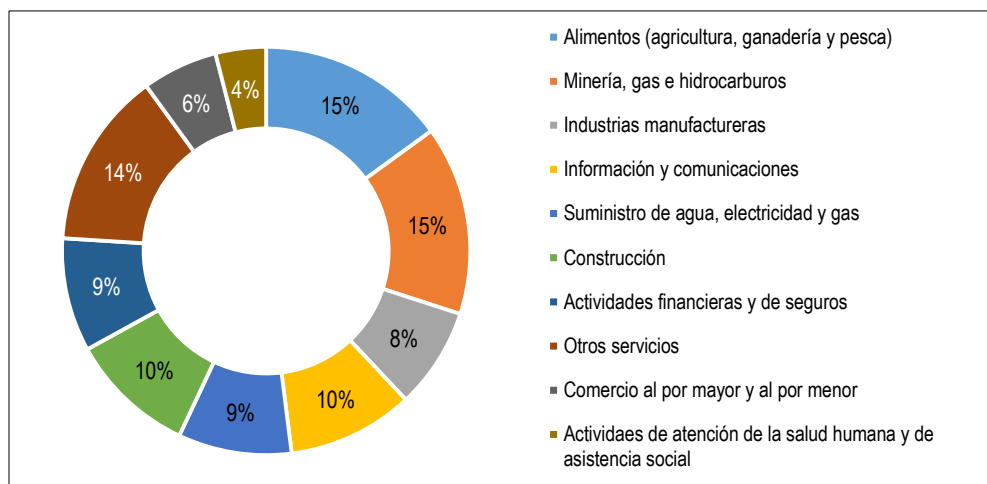
Actualmente Perú 2021 es la principal institución en lo que respecta la RSC, elabora cursos de capacitación, congresos, simposios, realiza consultorías, investigaciones, concursos para la difusión y exposición de proyectos de RSC. Es el Certified Training Partner del Global Reporting Initiative (GRI), y encargado de realizar el concurso del Distintivo Empresa Socialmente Responsable.

### 2.4.2.2 Estado de la Responsabilidad Social

En el año 2014 Perú 2021, desarrolló una encuesta<sup>5</sup> para obtener una aproximación de la gestión actual de la RSC de las empresas peruanas.

La muestra estuvo conformada por en su mayoría por grandes empresas con facturaciones superiores a los S/. 10 millones, y en menor medida por medianas empresas. Los sectores de las empresas participantes de la encuesta se muestran en el Gráfico 2.6.

**GRÁFICO 2.1: SECTORES PARTICIPANTES DE LA ENCUESTA**



Fuente: PERÚ 2021 (2014). Veinte años que trasformaron nuestro futuro (p. 56).

<sup>5</sup> Esta encuesta on-line, se desarrolló [www.sur-veymonkey.com](http://www.sur-veymonkey.com), entre el 21 de mayo al 14 de junio de 2014. Enviada a empresas de acuerdo a la base datos de Perú 2021, el anuario de la Revista Stakeholders y la base de DIME de Ipsos Apoyo, fue dirigida a las personas encargadas de la gestión de RS en sus empresas. Fue enfocada en el sector empresarial, no participaron sectores educativos ni ONGs. Se completaron 97 encuestas. Se utilizaron preguntas con respuestas de opción única y de opción múltiple. Se contemplaron 10 preguntas por encuesta.

**CUADRO 2.15: ESTADO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN PERÚ**

Asunto	Gráfico	Interpretación
Áreas encargadas de RSC	<p>Donut chart showing the distribution of RSC areas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad Social: 40%</li> <li>Otros: 32%</li> <li>Recursos Humanos: 19%</li> <li>Legal: 4%</li> <li>Relaciones Públicas: 3%</li> <li>Marketing: 2%</li> </ul>	El 40 % de las empresas cuentan con áreas específicas en la temática, la categorías otros que ocupa el segundo lugar están otras áreas como Gerencia General, Relaciones Comunitarias o Gestión Social, Comunicaciones o Sistemas Integrados de Gestión, o también estas actividades se reparten en distintas áreas, no existiendo una específica.
Grado Académico del responsable de RSC	<p>Donut chart showing the academic degrees of RSC responsible:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bachiller: 56%</li> <li>Licenciado: 23%</li> <li>Magíster: 15%</li> <li>Doctorado: 4%</li> <li>Sin grado académico: 2%</li> </ul>	El 56% de las empresas manifiestan que las funciones de RSC son conducidas por personas con grado académico de magister, y un 4% incluso con grado de doctor, esto evidencia que existe una tendencia a la especialización de en temas de RSC en las distintas empresas, ya que la responsabilidad social comprende una cantidad de temas desde los asuntos económicos hasta asuntos ambientales y sociales.
Prácticas de Gestión de RSC realizadas por las empresas	<p>Horizontal bar chart showing the percentage of companies practicing various RSC management practices:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionamiento interno: 80%</li> <li>Relacionamiento con la comunidad: 80%</li> <li>Relacionamiento con clientes: 60%</li> <li>Prácticas de gestión transparente: 60%</li> <li>Participación en la elaboración del Plan Estratégico de la Empresa: 40%</li> <li>Identificación y mitigación de riesgos impactos de RS: 40%</li> <li>Medición de los resultados de los proyectos de RS: 40%</li> <li>Relacionamiento con proveedores: 20%</li> </ul>	La práctica que más desarrollan es el Relacionamiento Interno, que se enfoca en el desarrollo de políticas internas con relación a derechos humanos, gestión ambiental, anticorrupción, códigos de conducta o ética, etc. Los resultados explicarían la razón porque las empresas peruanas estarían en la fase inicial de lo que respecta la RSC, pues aparte de que recién se estén desarrollando políticas y procedimiento que normen su gestión en RSC, se enfocan en el relacionamiento interno y con la comunidad, dejando un poco de lado, actividades propias de un gestión de RS madura.

Asunto	Gráfico	Interpretación
Estándares de RSC implementados	<p>       ■ GRI - Global Reporting Initiative    ■ Pacto Mundial        ■ Otros    ■ ISO 26000        ■ Inidicadores Ethos - Perú 2021    ■ CDP - Carbon Disclosure Project        ■ DJSI - Dow Jones Sustainability Index    ■ AA1000        ■ SA8000     </p>	<p>Para poder hacer una adecuada gestión, correcta medición y constante mejora de la RS, las empresas peruanas en su mayoría utilizan distintas herramientas de RS, como se muestra en el Cuadro 2.14, los estándares o herramientas más utilizadas son el Global Reporting Initiative (GRI) y el Pacto Mundial.</p>
Principales motivaciones para desarrollar prácticas de RSC		<p>Lo que más motiva a las empresas peruanas es contribuir al bienestar de la sociedad, lo cual se alinea a lo que muestra en el Cuadro 2.14, donde se observa que las empresas se enfocan en el relacionamiento con la comunidad. La segunda motivación es mejorar la imagen de la empresa, cabe mencionar que esto es consecuencia de la primera, ya que una empresa socialmente responsable que busca el bienestar de la sociedad también mejora su reputación. En tercer lugar lo que motiva a las empresas es la protección y cuidado del medio ambiente, que está ligado a la creciente importancia de la gestión del cambio climático.</p>

Elaboración Propia

Fuente: PERÚ 2021 (2014). Veinte años que transformaron nuestro futuro.

Como conclusión de esta encuesta, se observa que la mayoría de las empresas peruanas tienen un área específica, la principal motivación que los impulsa es la contribución al bienestar de la sociedad y la mejora de la reputación, el responsable de la gestión tiene grado de magister que se dedica principalmente a las actividades de relacionamiento interno y con las comunidades y reporta directamente a la Gerencia General, utilizando como estándar al Global Reporting Initiative (GRI).

### 2.4.2.3 Responsabilidad Social en las Empresas del Sector Hidrocarburos

En lo que se refiere a la gestión de la RSC por las empresas del sector hidrocarburos, se elaboró el cuadro 2.16, donde se muestra a las empresas del sector hidrocarburos asociadas a la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía, que gestionan la RSC y elaboran Memorias de Sostenibilidad.

La información fue obtenida de diversas fuentes, como las memorias de sostenibilidad de las respectivas empresas, revistas sobre RSC, páginas web oficiales de las empresas, etc.

**CUADRO 2.16: GESTIÓN DE RSC POR EMPRESAS SECTOR HIDROCARBUROS**

Empresa	¿Gestiona la Responsabilidad Social?	¿Elabora de Memorias de Sostenibilidad?
Cepsa Peruana S.A.C.	x	x
Contugas S.A.C.	x	x
Empresa Petrolera Unipetro ABC S.A.C.	No disponible	No disponible
ExxonMobil del Perú S.R.L.	x	x
Gaseoducto Sur Peruano S.A.	x	No disponible
Graña y Montero Petrolera S.A.	x	x
Hunt Oil Company of Perú L.L.C., Sucursal del Perú	x	No disponible
Kei (Perú Z-38) PYT. Ltd., Sucursal del Perú	x	No disponible
Lima Gas S.A.	x	No disponible
Maple Gas Corporation del Perú S.R.L.	x	No disponible
Maurel Et Prom Perú S.A.C.	No disponible	No disponible
Moche Energy S.A.C.	No disponible	No disponible
PERU LNG S.R.L.	No disponible	No disponible
Peruana de Combustibles S.A.	x	No disponible
Petróleos del Perú	x	x
Petrolera Monterrico S.A.	No disponible	No disponible
Petrolífera Petroleum del Perú S.R.L.	No disponible	No disponible
Pluspetrol Perú Corporation S.A.	x	x
Refinerilla la Pampilla S.A.	x	x
Repsol Exploración Perú, Sucursal del Perú	x	x
Savia Perú S.A.	x	x
Shell Operaciones del Perú S.A.C.	x	x
Tecpetrol del Perú S.A.C.	x	No disponible
Transportadora de Gas del Perú S.A.	x	x

Elaboración: Propia

## **2.5 Costos de la Responsabilidad Social Corporativa**

Eduardo Ramírez (2010) sostiene que la Responsabilidad Social tiene un costo que variará de acuerdo a su efecto temporal, es decir, en el corto puede resultar alto, pero en el mediano y largo plazo la generación de beneficios y la mejora del contexto donde las empresas desarrollan sus actividades lo disminuyen en términos relativos; asimismo también dependerá de cuál fue el planteamiento inicial de la empresa, es decir, aquellas que empezaron bajo un enfoque de principios éticos y respeto a los grupos de interés, implementar la responsabilidad social no implicará un costo adicional porque ya está implícito en su esquema de negocios; caso contrario con las empresas que sustentan sus actividades en malas prácticas empresariales, enmarcarse en la responsabilidad social implicará hacer una revisión y grandes cambios que implicarán mayores costos.

No obstante, para Antonio Tamayo (2013) la responsabilidad social es un modelo de gestión, que no involucra necesariamente una inversión adicional, sino se trata de administrar la empresa con otro enfoque, que implica trabajar con los grupos de interés y no a costa de ellos.



## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA PARA REPORTAR LA SOSTENIBILIDAD**

### **3.1 Memoria de Sostenibilidad**

#### **3.1.1 Definición**

La memoria de sostenibilidad es un reporte que contiene información sobre las incidencias y el desempeño de las organizaciones en las dimensiones económica, ambiental y social.

La elaboración de memorias de sostenibilidad ayuda a las organizaciones a marcarse objetivos, medir el desempeño y gestionar el cambio con el propósito de que sus operaciones sean más sostenibles. Las memorias de sostenibilidad contienen información sobre la incidencia de las organizaciones, ya sea esta positiva o negativa, en el medio ambiente, la sociedad y la economía. De ese modo, las memorias convierten lo abstracto en tangible y concreto y, por tanto, ayudan a comprender y gestionar las consecuencias que las novedades en materia de sostenibilidad tienen sobre las actividades y la estrategia de cada organización. (GRI, 2013, p. 3)

#### **3.1.2 Razones para la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad**

Existen muchas razones para que las organizaciones elaboren y publiquen memorias de sostenibilidad. Las razones pueden provenir de fuerzas internas o externas, tangibles o intangibles, financieras o morales; asimismo, se debe tener en cuenta que las razones cambian con el tiempo, el Cuadro 3.1., se recopila las principales razones.

**CUADRO 3.1: RAZONES PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**

<b>Razones</b>	<b>Descripción</b>
<b>Transparencia y compromiso</b>	Es un medio de comunicación con los grupos de interés y con la sociedad en general, que trae como consecuencia la mejora de la credibilidad y la imagen frente a éstos. Aun así las organizaciones cuentan con los respectivos permisos legales, éstas necesitan obtener o retener la aceptación de la sociedad. Por tal razón es una gran ventaja que la organización tenga la capacidad de exponer los aspectos económicos, ambientales y sociales de sus actividades de forma fidedigna y coherente con la realidad, ya que estos aspectos se están convirtiendo cada vez más en temas de todos, y más aún en este contexto de un mundo globalizado y con conexiones digitales donde toda la información, buena o mala para la organización, se transmite rápidamente.
<b>Capacidad de participar en mercados competitivos</b>	Contribuye al desarrollo de la estrategia de diferenciación de las organizaciones respecto a la competencia, pues mientras una organización comprenda mejor la relación entre su desempeño y la sostenibilidad, aumenta la calidad de sus habilidades de gestión.
<b>Planificación, situación y sostenibilidad empresarial</b>	Sirve para adoptar medidas necesarias para que la organización funcione de una forma más sostenible, facilite la ejecución de una estrategia de sostenibilidad, sirve para concientizar y sensibilizar en temas de sostenibilidad y propiciar el compromiso de todos los niveles de la organización, mejore la capacidad de verificar los avances de los objetivos en sostenibilidad, identifique ahorros y también para identificar nuevos modelos de negocio.
<b>Cumplimiento de Normativa</b>	Si bien la elaboración de las memorias de sostenibilidad es una actividad voluntaria, en el que la organización decide si lo elabora o no, existen algunos países en los que la memoria de sostenibilidad es un requisito legal, tal es el caso de algunos países europeos, para determinadas empresas. Además las organizaciones al elaborar la memoria de sostenibilidad ya se encuentran preparadas para cumplir la normativa actual o futura.

Fuente: Global Reporting Initiative (2012). La elaboración de memorias de Sostenibilidad de GRI: ¿Vale la pena el viaje? (p. 10 - 13).

Elaboración: Propia

### **3.1.3 Beneficios de reportar en una Memoria de Sostenibilidad**

Basados en los análisis de los testimonios de diversas organizaciones que elaboran memorias de sostenibilidad, que realizó Global Reporting Initiative (2012), estos beneficios se clasifican en internos (dentro de la organización) y externos (fuera de la organización).

### 3.1.3.1 Beneficios internos

El valor de la elaboración de las memorias de sostenibilidad que ha fortalecido las funciones internas de las organizaciones se muestran en el Cuadro 3.2.

**CUADRO 3.2: BENEFICIOS INTERNOS DE REPORTAR EN UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**

<b>Beneficios</b>	<b>Descripción</b>
<b>Desarrollo de visión y estrategia</b>	Conlleva a reformular la visión y las estrategias de las organizaciones para funcionar de una manera más sostenible y así ofrecer productos y servicios más sostenibles. Con una visión y estrategias más claras las organizaciones tienen un punto de referencia en base al cual pueden alinear sus políticas, sus actividades y procesos de toma de decisiones, para saber así el rumbo a seguir.
<b>Mejora los sistemas de gestión, los procesos internos y establece objetivos</b>	Al hacerse público la información mediante la memoria de sostenibilidad, ésta tiene una gran repercusión en la organización interna, pues se mejora la transparencia y los cambios necesarios se hacen con mayor rapidez que si no se hubiese publicado información, por la misma presión de emprender acciones que mejoren las cifras de los indicadores en las siguientes memorias a elaborarse.
<b>Detecta los puntos fuertes y débiles</b>	Los puntos fuertes y débiles se pueden descubrir al comprender la relación entre las actividades diarias y las cuestiones económicas, ambientales y sociales, al escuchar a los grupos de interés para elegir los aspectos más importantes que se deben considerar en el contenido de la memoria, verificando si las herramientas e indicadores de gestión son capaces de captar y supervisar estos puntos.
<b>Atrae al personal y mantiene su motivación</b>	El personal de las organizaciones llegan a conocer mucho mejor su organización, y son conscientes de los retos a los que se enfrentan y a los que se comprometen a dar soluciones a los posibles problemas, del mismo modo que celebrarían los éxitos y aspectos positivos de su desempeño. A parte de ello, estas organizaciones son capaces de atraer y retener talento, los cuales se sienten enorgullecidos por trabajar en una organización socialmente responsable, que no simplemente habla de cuestiones de sostenibilidad, sino que lo cuantifica, y lo hace público para actuar en las posibles mejoras.
<b>Relaciona entre si los departamentos y fomenta la innovación</b>	Durante el proceso de elaboración de la memoria las distintas áreas se relacionan para transmitir información, generando espacios donde se entablan conversaciones nuevas que conllevan a mejorar las comunicaciones internas, generar un mejor comprensión colectiva del concepto de desarrollo sostenible, generar acercamiento entre los diversos departamentos para buscar aprendizaje mutuo, apoyar las iniciativas de los demás.

<b>Toma de conciencia de la Consejo de Administración</b>	El Consejo de Administración al participar en el estudio de las versiones preliminares, en la revisión final y también en la decisión de hacer público la memoria de sostenibilidad, tiene la responsabilidad de determinar las implicancias de los futuros riesgos ambientales y sociales que pueda tener la organización, así como de mitigarlos. Por lo tanto, elaborar una memoria de sostenibilidad y debatir en desempeño de la organización con el Consejo de administración contribuye a planificar y mejorar el desempeño, así como a gestionar adecuadamente los riesgos.
<b>Aporta ventaja competitiva y liderazgo</b>	Al elaborar memorias de sostenibilidad, una organización crea diferenciación del resto de organizaciones, pues demuestran que evalúan, muestran y dan cuentas de su desempeño. A parte de ello, es importante saber que las memorias se pueden mejorar año tras año, donde adquieren mayor calidad y calificándose como líder.
<b>Atrae inversiones</b>	Hoy en día los mercados bursátiles toman en cuenta información de tipo no financiero, como los índices de bolsa socialmente responsables. Por otro lado existen bancos que crean fondos del tipo social responsable, para atraer inversores a organizaciones que se distinguen por considerar en su agenda aspectos de sostenibilidad. Asimismo existen grandes inversores que preguntan a las organizaciones acerca de sus emisiones de gases de efecto invernadero.

Fuente: Global Reporting Initiative (2012). La elaboración de memorias de Sostenibilidad de GRI: ¿Vale la pena el viaje? (p. 26 - 35).

Elaboración: Propia

### 3.1.3.2 Beneficios externos

La elaboración de memorias de sostenibilidad también genera beneficios externos, éstos se muestran en el Cuadro 3.3.

**CUADRO 3.3: BENEFICIOS EXTERNOS DE REPORTAR EN UNA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**

<b>Beneficios</b>	<b>Descripción</b>
<b>Mejora la reputación, se gana la confianza y el respeto</b>	Las memorias de sostenibilidad son la forma clara y eficiente de presentar información sobre el desarrollo económico, social y ambiental de la organización, lo cual contribuye a ganar el respeto y confianza de los grupos de interés para mantener las buenas y sinceras relaciones. Las organizaciones deben informar de manera honesta sobre hechos que se consideren como buenos, dispuestas a explicar sobre desempeño aunque no sea la óptima.
<b>Transparencia y diálogo con los grupos de interés</b>	Sirve para mostrar la transparencia respecto a la sostenibilidad. El mostrar hechos buenos y hechos malos, que se busca solucionarlos, fortalece la confianza en los grupos; además, conlleva a reflexionar sobre la responsabilidad social y a entablar diálogos con los grupos de interés, ocasionando

	que la organización amplíe su visión a partir de las opiniones internas y externas. Estas relaciones hacen que la organización se enriquezca de información sobre diferentes áreas de sus actividades, para estudiar los procesos y oportunidades de mejora.
<b>Demuestra compromiso de sostenibilidad</b>	El verdadero reto de la elaboración de las memorias de sostenibilidad es ayudar a las organizaciones a pensar de forma realista y viable en construir un futuro sostenible; del cual se concluye que la memoria no es un fin, sino un medio, por el cual las organizaciones de la mano con los grupo de interés asuman compromisos, los mantengan y los lleven a cabo.
<b>Comparaciones con otras organizaciones</b>	Las memorias de sostenibilidad que se desarrollan según la Guía GRI, son elaboradas según un lenguaje común, lo cual facilita poder compararlas con las memorias de otras organizaciones, siendo útil para analizar las limitaciones y fortalezas de una organización con otra; para comparar prácticas, conocimientos y experiencias; así como para propiciar debates sobre inquietudes y buscar soluciones comunes.

Fuente: Global Reporting Initiative (2012). La elaboración de memorias de Sostenibilidad de GRI: ¿Vale la pena el viaje? (p. 36 - 41).

Elaboración: Propia

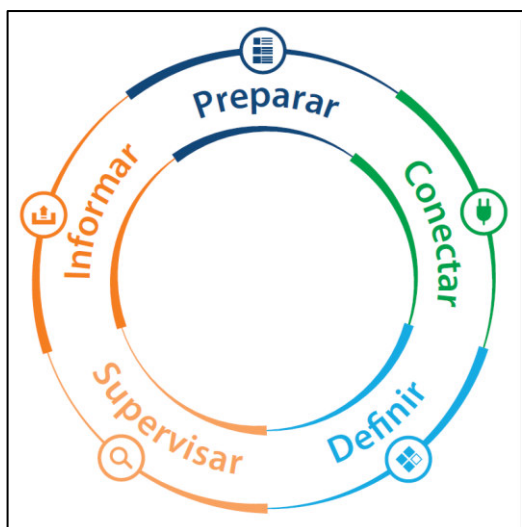
### 3.2 Memorias de Sostenibilidad como Herramienta de Mejora Continua

Durante el proceso de elaboración de la memoria de sostenibilidad, las organizaciones van descubriendo como hacer frente a los distintos impactos de sostenibilidad, creando planes necesarios para implementar las medidas elegidas, ejecutándolos y buscando su constante mejora.

La memoria de sostenibilidad no solo es un medio de comunicación, sino también es una herramienta de mejora continua, ya que una vez medido un aspecto de sostenibilidad, éste puede ser gestionado y posteriormente mejorado.

La GRI considera cinco pasos necesarios en su Modelo del proceso de elaboración de memorias de sostenibilidad, que a su vez se puede considerar como un ciclo de mejora continua, tal y como se aprecia en la Figura 3.1.

**FIGURA 3.1: MODELO DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD**



Fuente: Global Reporting Initiative (2014). ¿Preparados para informar? Introducción a las memorias de sostenibilidad para pymes (p. 9).

Como las memorias de sostenibilidad se elaboran de manera anual, este ciclo dura un año. La duración del desarrollo de cada una de estas etapas es manejada por cada organización.

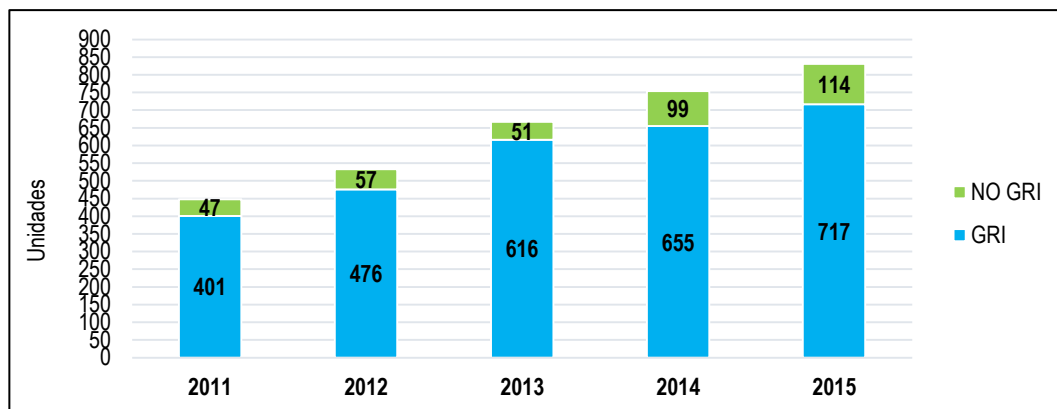
### **3.3 Memorias de Sostenibilidad en Latinoamérica y el Perú**

Como se pudo observar en el Cuadro 2.14., el 77% de las empresas de Latinoamérica y el Caribe elaboran informes o memorias de sostenibilidad como una herramienta de difusión de la RSC o Sostenibilidad.

En el caso de Perú, en el Cuadro 2.15., se observó que el estándar o herramienta mayormente usada (con 31% del total) es la guía para la elaboración de las memorias de sostenibilidad de la GRI.

En ese sentido, a continuación revisaremos la cantidad de memorias de sostenibilidad que se han elaborado en los últimos años, desglosado por el tipo de guía usado (GRI – No GRI), por país y por sector, en lo que corresponde a Latinoamérica y el Caribe, así como en nuestro país.

**GRÁFICO 3.1: CANTIDAD DE MEMORIAS ELABORADAS POR EMPRESAS DE LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE SEGÚN TIPO**

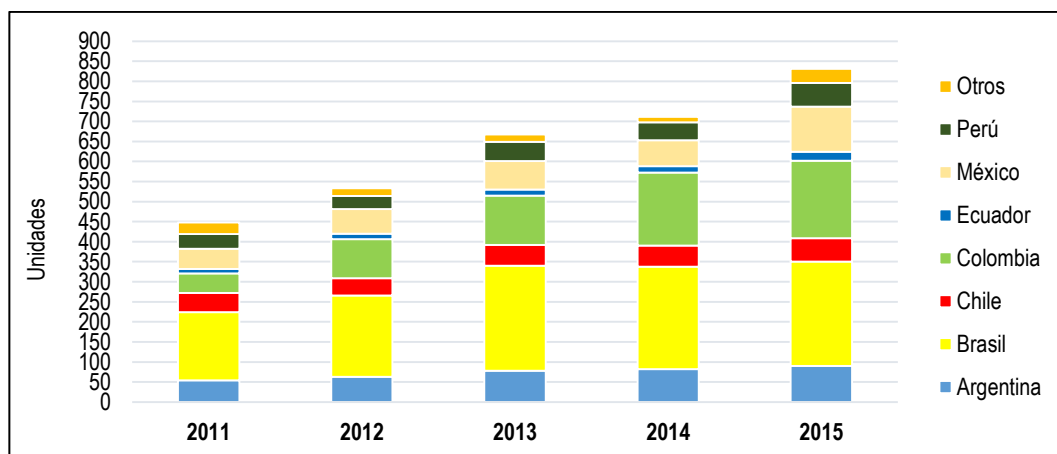


Fuente: <http://database.globalreporting.org/search>

Elaboración: Propia

Como se puede apreciar en el Gráfico 3.1., la cantidad de memorias de sostenibilidad que las empresas de Latinoamérica y el Caribe han ido creciendo en los últimos años, y cada vez estas se van alineando a la guía establecida por el Global Reporting Initiative (GRI).

**GRÁFICO 3.2: CANTIDAD DE MEMORIAS ELABORADAS POR EMPRESAS DE LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE SEGÚN PAÍS**



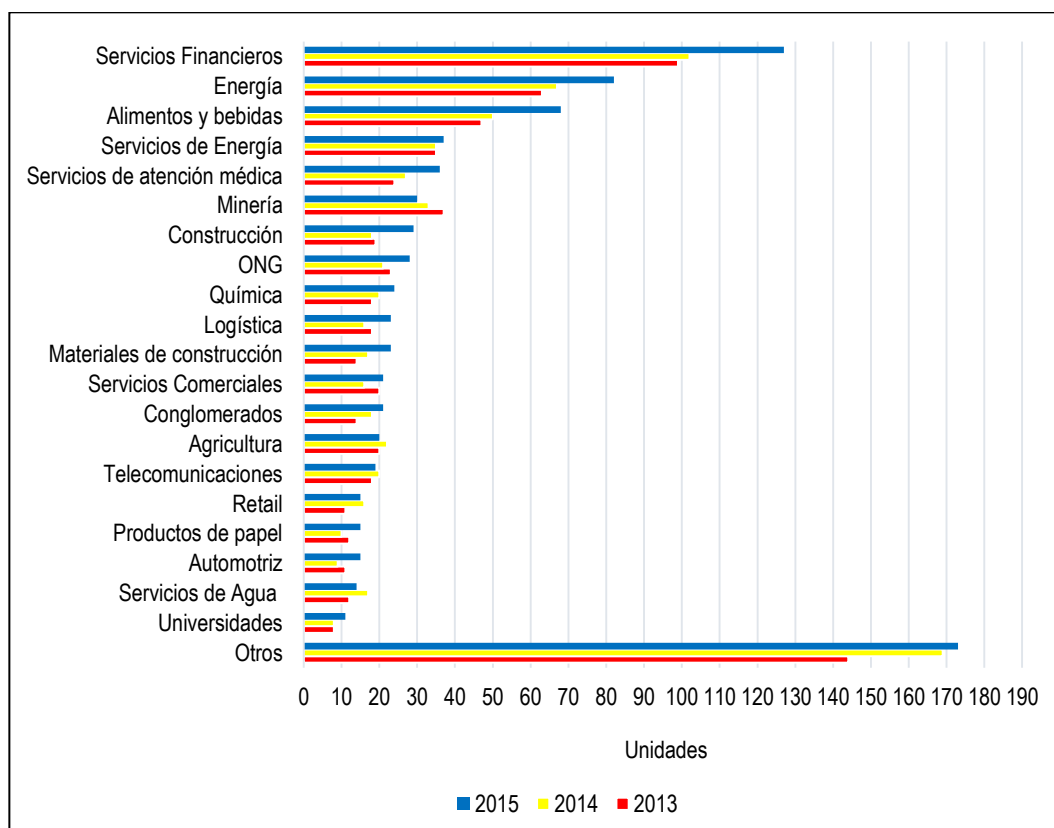
Fuente: <http://database.globalreporting.org/search>

Elaboración: Propia

El mismo gráfico inicial, pero esta vez desglosado por los principales países de esta región que elaboran memorias de sostenibilidad, se aprecia en el Gráfico 3.2., donde se puede observar que el país con mayor cantidad de

memorias de sostenibilidad elaboradas es Brasil, seguido de Colombia. Perú sería el sexto país en Latinoamérica con la mayor cantidad de memorias de sostenibilidad elaboradas por las diferentes empresas de su territorio.

**GRÁFICO 3.3: CANTIDAD DE MEMORIAS ELABORADAS POR EMPRESAS DE LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE SEGÚN SECTOR**



Fuente: <http://database.globalreporting.org/search>

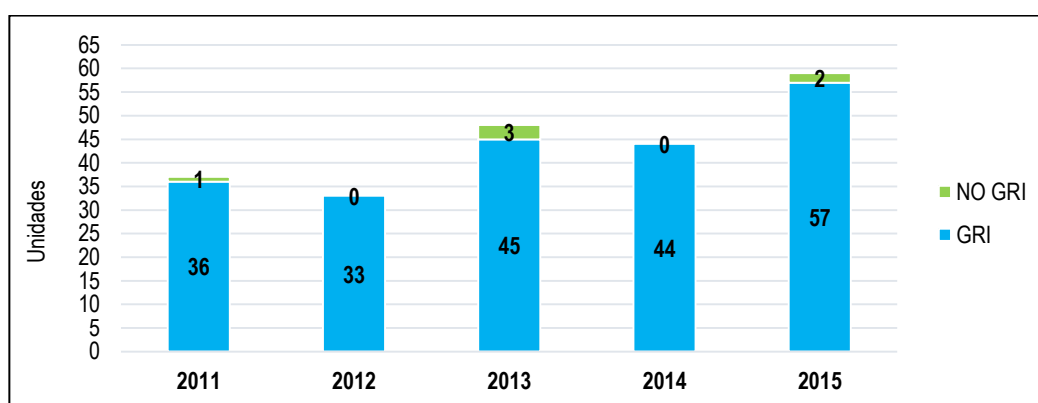
Elaboración: Propia

La cantidad de memorias elaboradas y desglosadas por sector se aprecia en el Gráfico 3.3., donde se observa que la mayor cantidad de empresas pertenecen al sector financiero; asimismo, se observa que las empresas del sector energético, dentro de las cuales se encuentran las empresas de hidrocarburos, se encuentran en segundo lugar, ya que debido al tipo de actividad que desarrollan, en los cuales los impactos que producen a la economía, ambiente y sociedad son grandes, se ven en la necesidad de contar con un instrumento que ayude a gestionar la RSC o la Sostenibilidad Corporativa.



Finalmente, en el Gráfico 3.4., se puede apreciar la cantidad de memorias elaboradas por las empresas del Perú, clasificadas de acuerdo, según en instrumento que utilizaron para elaborar su memoria de sostenibilidad. Aquí también se aprecia que existe tendencia de que cada vez más empresas a reportar la sostenibilidad.

**GRÁFICO 3.4: CANTIDAD DE MEMORIAS ELABORADAS POR EMPRESAS EN EL PERÚ SEGÚN TIPO**



Fuente: <http://database.globalreporting.org/search>

Elaboración: Propia

### 3.4 Descripción de la Metodología de Global Reporting Initiative (GRI), versión G4

Esta sección es un comprimido de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative, en su versión G4, con el fin de mostrar los conceptos básicos que se debe conocer para el desarrollo de la memoria de sostenibilidad en una empresa del sector hidrocarburos (objetivo principal de la tesis). Si se desea tener mayores detalles, se debe revisar la guía completa.

#### 3.5.1 Descripción de la Guía GRI G4

La Guía consta de las siguientes partes:

- Los Principios de la elaboración de memorias y contenidos básicos.
- El Manual de Aplicación.

Los Principios de la elaboración de memorias describen el proceso del qué y cómo se debe presentar la información en la memoria de sostenibilidad, y los contenidos básicos, es toda aquella información general y específica que la organización debe incluir en la memoria de sostenibilidad.

El Manual de Aplicación, es una herramienta que explica cómo aplicar cada uno de los principios, y como preparar la información (contenidos básicos).

### 3.5.2 Principios de Elaboración de Memorias

Estos principios se dividen en dos grupos: los principios para determinar el contenido de la memoria y los principios para determinar la calidad de la memoria.

#### 3.5.2.1 Principios para determinar el contenido de la Memoria

Estos principios describen el proceso para determinar la información que se deberá presentar en la memoria de sostenibilidad.

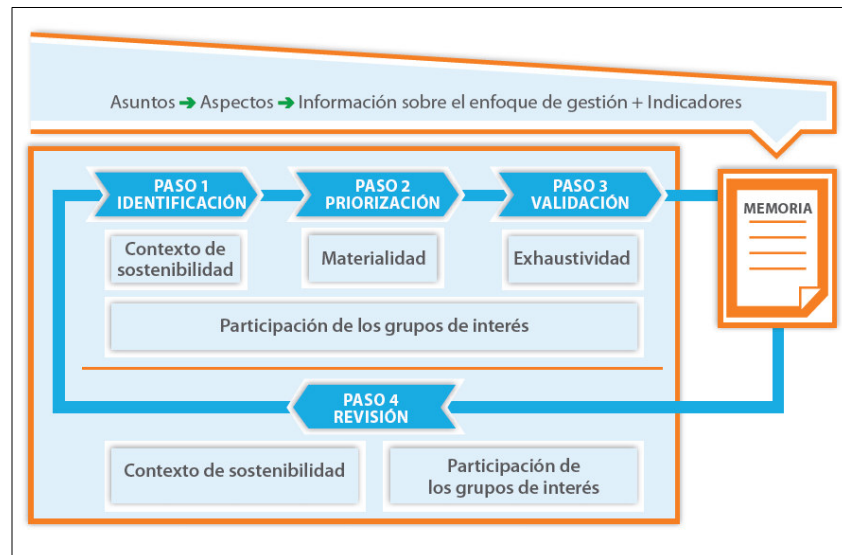
**CUADRO 3.4: PRINCIPIOS PARA DETERMINAR EL CONTENIDO DE LA MEMORIA**

Principio	Descripción
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>	<b>Principio:</b> “La organización ha de indicar cuáles son sus grupos de interés y explicar cómo ha respondido a sus expectativas e interés razonables”
<b>Contexto de Sostenibilidad</b>	<b>Principio:</b> “La memoria ha de presentar el desempeño de la organización en contexto más amplio de la sostenibilidad”
<b>Materialidad</b>	<b>Principio:</b> “La memoria ha de abordar aquellos aspectos que: <ul style="list-style-type: none"> <li>• reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización;</li> <li>• o influyan de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”</li> </ul>
<b>Exhaustividad</b>	<b>Principio:</b> “La memoria ha de abordar los Aspectos materiales y su Cobertura de modo que reflejen sus efectos significativos tanto económicos, ambientales como sociales y que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la organización en el periodo analizado”

Fuente: Global Reporting Initiative, Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, Principios y contenidos básicos (p. 16-17)

Estos principios son la base del proceso de definición de los aspectos materiales y su cobertura, tal como se muestra en la Figura 3.2.

**FIGURA 3.2: EL PROCESO DE DEFINICIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES Y SU COBERTURA**



Fuente: Global Reporting Initiative, Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, Principios y contenidos básicos (p. 91).

La descripción a cada uno de los pasos de este proceso se muestra en el Cuadro 3.2.

**CUADRO 3.5: PASOS DEL PROCESO DE DEFINICIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES Y SU COBERTURA**

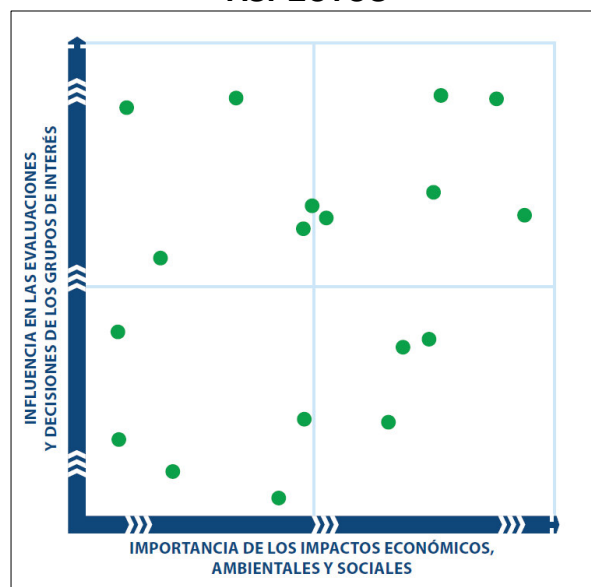
Paso	Descripción
IDENTIFICACIÓN	“El proceso comienza con la identificación de los Aspectos y demás asuntos relevantes, y de su Cobertura, que pueden incluirse en la memoria. Para ello se parte de los Principios de Contexto de sostenibilidad y de Participación de los grupos de interés. Para valorar el conjunto de los asuntos que pueden ser relevantes, la organización debe emplear las comprobaciones que corresponden a estos dos principios. Asimismo, para identificar los aspectos y demás asuntos relevantes ha de atender a su repercusión en las actividades, los productos, los servicios y las relaciones de la organización, independientemente de si estos tienen lugar dentro o fuera de la misma. Si bien es probable que las organizaciones que elaboran su primera memoria de sostenibilidad se centren en los impactos internos, es deseable que, según vayan adquiriendo experiencia, sean capaces de incorporar también los impactos externos.”

PRIORIZACIÓN	“El siguiente paso para determinar el contenido de la memoria consiste en establecer la Prioridad de los Aspectos y asuntos relevantes identificados en el primer paso, a fin de determinar cuáles son materiales y, por tanto, se incluirán en la memoria. La priorización debe basarse en los Principios de materialidad y de Participación de los grupos de interés. Para valorar el nivel de prioridad, la organización debe emplear las comprobaciones que corresponden a estos dos Principios.”
VALIDACIÓN	“A continuación se procede a la Validación, en la que se aplican los Principios de exhaustividad y Participación de los grupos de interés y concluye el proceso de determinación de contenidos. Al validar los Aspectos (u otros asuntos) materiales, la organización debe emplear las comprobaciones que corresponden a estos dos Principios. El resultado de estos <u>tres primeros pasos</u> es una lista de Aspectos (u otros asuntos) materiales y su Cobertura. La lista definitiva servirá a la organización para elaborar una lista de Contenidos básicos específicos que deben incluirse en la memoria.”
REVISIÓN	“Por último, una vez que la memoria se ha publicado, es importante que la organización efectúe una revisión de la misma; ese es el cuarto paso. La revisión tiene lugar durante la preparación del siguiente ciclo de elaboración de memorias y no tiene por qué centrarse únicamente en los aspectos que se consideraron materiales en el periodo anterior, sino que también puede considerar de nuevo los Principios de Participación de los grupos de interés y del Contexto de sostenibilidad. Las conclusiones servirán de base y contribuirán al paso de Identificación del siguiente ciclo.”

Fuente: Global Reporting Initiative, Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, Manual de Aplicación (p. 33-34).

La visualización del resultado del análisis de materialidad de los aspectos que se presentaran en la memoria se representa en la Figura 3.3.

**FIGURA 3.3: REPRESENTACIÓN VISUAL DE LA PRIORIDAD DE LOS ASPECTOS**



Fuente: Global Reporting Initiative, Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, Manual de Aplicación (p. 12).

### 3.5.2.2 Principios para determinar la calidad de la Memoria

Estos principios describen el proceso del cómo se debe presentar la información en la memoria de sostenibilidad.

**CUADRO 3.6: PRINCIPIOS PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LA MEMORIA**

Principio	Descripción
Equilibrio	<b>Principio:</b> La memoria debe reflejar tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de la organización a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.
Comparabilidad	<b>Principio:</b> La organización debe seleccionar, reunir y divulgar la información de manera sistemática. La información debe presentarse de tal forma que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la organización, y que este se pueda analizar con respecto al de otras organizaciones.
Precisión	<b>Principio:</b> La información ha de ser lo suficientemente precisa y pormenorizada para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización.
Puntualidad	<b>Principio:</b> La organización debe presentar sus memorias con arreglo a un calendario regular, para que los grupos de interés dispongan de la información en dicho momento y puedan tomar decisiones bien fundamentadas.
Claridad	<b>Principio:</b> La organización debe presentar la información de modo que los grupos de interés a los que se dirige la memoria puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente.
Fiabilidad	<b>Principio:</b> La organización ha de reunir, registrar, recopilar, analizar y divulgar la información y los procesos que se siguen para elaborar una memoria de modo que se puedan someter a evaluación y se establezcan la calidad y la materialidad de la información.

Fuente: Global Reporting Initiative, Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, Principios y contenidos básicos (p. 17-18)

### 3.5.3 Contenidos Básicos de la Memorias

Los contenidos básicos, es toda aquella información general y específica que la organización debe incluir en la memoria de sostenibilidad.

### 3.5.3.1 Contenidos Básicos Generales

Los contenidos básicos generales corresponden a todas las organizaciones que elaboran memorias de sostenibilidad.

Estos contenidos comprende a siete apartados: Estrategia y Análisis, Perfil de la Organización, Aspectos Materiales y de Cobertura, Participación de los Grupos de Interés, Perfil de la Memoria, Gobierno y Ética e Integridad.

**CUADRO 3.7: CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES**

Apartado	Descripción	Contenidos Básicos	
Estrategia y Análisis	Ofrecen una imagen general de la sostenibilidad en la organización.	G4-1 G4-2	
Perfil de la organización	Ofrecen una imagen general de las características de la organización.	G4-3 G4-4 G4-5 G4-6 G4-7 G4-8 G4-9	G4-10 G4-11 G4-12 G4-13 G4-14 G4-15 G4-16
Aspectos Materiales y de Cobertura	Ofrecen una visión de los procesos mediante los cuales la organización determina el Contenido de la memoria, los aspectos materiales y su cobertura.	G4-17 G4-18 G4-19 G4-20 G4-21	G4-22 G4-23
Participación de los Grupos de Interés	Ofrecen una visión de participación de los grupos de interés durante el periodo objeto de análisis.	G4-24 G4-25 G4-26	G4-27
Perfil de la Memoria	Ofrecen una visión de conjunto de la información básica de la memoria, el índice de contenido GRI y el enfoque de gestión.	G4-28 G4-29 G4-30 G4-31	G4-32 G4-33
Gobierno	Ofrecen una visión de conjunto de: la estructura de gobierno y composición el papel del órgano superior; la evaluación de las competencias y desempeño del órgano superior de gobierno; las funciones de órgano superior de gobierno en: el ámbito de gestión de riesgos, en la elaboración de memorias de sostenibilidad y en evaluación del desempeño económico, ambiental y social; y la retribución y los incentivos.	G4-34 G4-35 G4-36 G4-37 G4-38 G4-39 G4-40 G4-41 G4-42 G4-43 G4-44 G4-45	G4-46 G4-47 G4-48 G4-49 G4-50 G4-51 G4-52 G4-53 G4-54 G4-55
Ética e integridad	ofrecen una visión de conjunto de: los valores, principios, estándares y normas de la organización; sus mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y licita; y sus mecanismos internos y externos de	G4-56 G4-57 G4-58	

	denuncias de conductas pocos éticas e ilícitas.		
--	---	--	--

Fuente: Global Reporting Initiative, Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, Principios y contenidos básicos (p. 21)

Elaboración: Propia

### 3.5.3.2 Contenidos Básicos Específicos

Los contenidos básicos específicos están organizados en tres categorías: Económica, Ambiental y Social; a su vez estas categorías estas conformadas por una serie de aspectos GRI.

Los datos correspondientes a cada aspecto material se pueden presentar como Información del enfoque de gestión o bien por indicadores.

#### a. Información sobre el enfoque de gestión

La información sobre el enfoque de gestión describe cómo la organización gestiona (identifica, analiza y responde) los impactos reales o potenciales de los efectos económicos, ambientales y sociales relacionados a los aspectos materiales.

La guía GRI G4 todavía no ha desarrollado directrices para cada uno de los aspectos de la información del enfoque de gestión, solo para los siguientes aspectos que se muestra en el Cuadro 3.8.

**CUADRO 3.8: ASPECTOS DE LA INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN CON DIRECTRICES ESPECÍFICAS**

<b>Categoría</b>	<b>Información sobre el enfoque de gestión</b>
Económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Consecuencias económicas indirectas</li> <li>➤ Prácticas de adquisición</li> </ul>
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Energía</li> <li>➤ Agua</li> <li>➤ Biodiversidad</li> <li>➤ Emisiones</li> <li>➤ Evaluación ambiental de los proveedores</li> </ul>
Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mecanismos de reclamación ambiental</li> <li>➤ Empleo</li> <li>➤ Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>➤ Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</li> <li>➤ Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</li> <li>➤ Mecanismos de reclamación sobre las prácticas labores</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inversión</li> <li>➤ Libertad de Asociación y Negociación Colectivos</li> <li>➤ Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos</li> <li>➤ Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</li> <li>➤ Comunidades locales</li> <li>➤ Lucha Contra la Corrupción</li> <li>➤ Política Pública</li> <li>➤ Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad</li> <li>➤ Seguridad y Salud de los Clientes</li> <li>➤ Etiquetado de Productos y Servicios</li> </ul>
--	---

Fuente: Global Reporting Initiative (2013), Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, Manual de Aplicación (p. 66)

Elaboración: Propia

Las directrices se enfocan básicamente en:

- Indicar por qué el aspecto es material. Así como señalar los impactos que hacen que ese aspecto sea material.
- Describir como gestiona la organización es aspecto material o sus impactos, describiendo los posibles componentes del enfoque de gestión como: políticas, compromisos, objetivos y metas, responsabilidades, recursos y medidas específicas.
- Facilitar la evaluación del enfoque de gestión, entre otros; los mecanismos para evaluar su eficacia, los resultados de la evaluación y cualquier modificación que sea necesaria.

## **b. Indicadores**

Los indicadores por su extensión y para mayor detalle de las mismas, se tratarán en el numeral 3.5.4 de este mismo capítulo.

### **3.5.4 Indicadores de Sostenibilidad**

Los indicadores muestran información sobre el desempeño o los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización relacionados a los aspectos materiales.

Los indicadores están clasificados en tres categorías: Económica, Ambiental y Social; ésta última se divide en cuatro subcategorías: Prácticas



Laborales y Trabajo Digno, Derechos Humanos, Sociedad y Responsabilidad Sobre Productos<sup>6</sup>.

**CUADRO 3.9: CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS (INDICADORES)**

<b>Categoría</b>	<b>Sub Categoría</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aspecto</b>	<b>Indicador</b>	
Económica		Abarca el impacto de las organizaciones en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales, nacionales e internacionales. No se centra, por tanto, en la situación financiera de la propia organización.	Desempeño Económico	G4-EC1 G4-EC2	G4-EC3 G4-EC4
			Presencia en el Mercado	G4-EC5 G4-EC6	
			Consecuencias económicas indirectas	G4-EC7 G4-EC8	
			Prácticas de adquisición	G4-EC9	
Ambiental		Abarca el impacto de las organizaciones en los sistemas naturales vivos e inertes, como a los ecosistemas, el suelo, el aire y el agua. Así como impactos relacionados con los insumos (energía y agua) y los productos (emisiones, efluentes y desechos). Abarca también aspectos como la biodiversidad, el transporte, la repercusión de productos y servicios, y la conformidad y el gasto en materia ambiental.	Materiales	G4-EN1	G4-EN2
			Energía	G4-EN3 G4-EN4 G4-EN5	G4-EN6 G4-EN7
				G4-EN8 G4-EN9	G4-EN10
			Biodiversidad	G4-EN11 G4-EN12	G4-EN13 G4-EN14
			Emisiones	G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17 G4-EN18	G4-EN19 G4-EN20 G4-EN21
				G4-EN22 G4-EN23 G4-EN24	G4-EN25 G4-EN26
			Productos y Servicios	G4-EN27	G4-EN28
			Cumplimiento Normativo	G4-EN29	
			Transporte	G4-EN30	
			Inversiones Ambientales	G4-EN31	
			Evaluación ambiental de los proveedores	G4-EN32 G4-EN33	
			Mecanismos de reclamación ambiental	G4-EN34	
Social	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Los aspectos de esta subcategoría se fundamentan en normas reconocidas a nivel mundial, tales como: La Declaración de los Derechos Humanos (1948), Pacto Internacional de Derechos Civiles (1966), Declaración de la OIT basado en diversos	Empleo	G4-LA1 G4-LA2	G4-LA3
			Relaciones entre los trabajadores y la dirección	G4-LA4	
			Seguridad y Salud en el Trabajo	G4-LA5 G4-LA6	G4-LA7 G4-LA8
			Formación y Educación	G4-LA9 G4-LA10	G4-LA11
			Diversidad e Igualdad de Oportunidades	G4-LA12	

<sup>6</sup> Para más detalle de cada uno de los indicadores de la categoría económica, ambiental y social, revise la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de la Global Reporting Initiative (2014), Manual de Aplicación.

<b>Categoría</b>	<b>Sub Categoría</b>	<b>Descripción</b>	<b>Aspecto</b>	<b>Indicador</b>	
		principios, y entre otras normas.	Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	G4-LA13	
			Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	G4-LA14 G4-LA15	
			Mecanismos de reclamación sobre las prácticas labores	G4-LA16	
	Derechos Humanos	Abarcan información relativa a la aplicación de procesos, los casos de violación de los derechos humanos y los cambios en la capacidad de los grupos de interés para disfrutar y ejercer sus derechos humanos.	Inversión	G4-HR1	G4-HR2
			No Discriminación	G4-HR3	
			Libertad de Asociación y Negociación Colectivos	G4-HR4	
			Trabajo Infantil	G4-HR5	
			Trabajo Forzoso	G4-HR6	
			Medidas de Seguridad	G4-HR7	
			Derechos de la Población Indígenas	G4-HR8	
			Evaluación	G4-HR9	
			Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	G4-HR10 G4-HR11	
			Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	G4-HR12	
	Sociedad	Aborda la repercusión de una organización en la sociedad y las comunidades locales, basados en normas reconocidas tales como: La Declaración de los Derechos Humanos (1948), Pacto Internacional de Derechos Civiles (1966), el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966) y la Declaración de las Naciones Unidas sobre derechos de desarrollo (1986).	Comunidades locales	G4-SO1	G4-SO2
			Lucha Contra la Corrupción	G4-SO3 G4-SO4	G4-SO5
			Política Pública	G4-SO6	
			Prácticas de Competencia Desleal	G4-SO7	
			Cumplimiento	G4-SO8	
			Evaluación de la repercusión social de los proveedores	G4-SO9 G4-SO10	
			Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad	G4-SO11	
	Responsabilidad Sobre Productos	Abordan aspectos relacionados con los productos y servicios de una organización que afecta directamente a los grupos de interés, en especial a los clientes.	Seguridad y Salud de los Clientes	G4-PR1 G4-PR2	
			Etiquetado de Productos y Servicios	G4-PR3 G4-PR4	G4-PR5
			Comunicaciones de Mercadotecnia	G4-PR6 G4-PR7	
			Privacidad de los Clientes	G4-PR8	
			Cumplimiento Regulatorio	G4-PR9	

Fuente: Global Reporting Initiative (2013), Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, Manual de Aplicación.

Elaboración: Propia

### 3.5.5 Contenidos Sectoriales GRI

GRI ha publicado suplementos sectoriales en sus versiones G3 y G3.1 de la Guía, estos suplementos han sido reestructurados al igual que la guía versión G4. Estos suplementos, aún no ha sido traducidos para su versión en español. Para esta investigación solo se han traducido los aspectos específicos y los indicadores.

Estos suplementos sectoriales cubren aspectos clave de rendimiento de las sostenibilidad que son significativos y relevantes para cada sector pero que no estas suficientemente cubiertos en las directrices de la guía GRI G4.

Las organizaciones deben utilizar estos suplementos sectoriales en adición y no como sustituto de las directrices de la Guía GRI G4.

Los suplementos sectoriales comprenden a diez sectores. Los indicadores suplementarios para cada sector se pueden apreciar en el Cuadro 3.10.

**CUADRO 3.10: CONTENIDOS SECTORIALES ESPECÍFICOS**

Sector	Categoría	Sub Categoría	Aspecto	Indicador
Operadores de Aeropuertos	Económica		Presencia en el Mercado	AO1 AO2 AO3
	Ambiental		Agua	AO4
			Emisiones	AO5
			Efluentes y Residuos	AO6
			Ruido (Es.)	AO7
	Social	Sociedad	Comunidades locales	AO8
		Responsabilidad sobre productos	Seguridad y Salud de los Clientes	AO9
Construcción y Bienes Raíces	Ambiental		Energía	CRE1
			Agua	CRE2
			Emisiones	CRE3 CRE4
			Degradación, contaminación y remediación del suelo (Es.)	CRE5
	Social	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Seguridad y Salud en el Trabajo	CRE6
		Sociedad	Comunidades Locales	CRE7
		Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de Productos y Servicios	CRE8

Sector	Categoría	Sub Categoría	Aspecto	Indicador	
Servicios Eléctricos	Económica		Disponibilidad y Fiabilidad (Es.)	EU10	
			Eficiencia del Sistema (Es.)	EU11 EU12	
	Ambiental		Biodiversidad	EU13	
	Social	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Empleo	EU15 EU17 EU18	
		Sociedad	Comunidades Locales	EU22	
		Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de Productos y Servicios	EU25 EU26 EU27	EU28 EU29 EU30
Organizadores de Eventos	Económica		Prácticas de Adquisición	EO9 EO10	
			General (Es.)	EO1	
	Ambiental		Transporte	EO2 EO3	
	Social	Sociedad	Comunidades Locales	EO4	
			Inclusividad (Es.)	EO5 EO6	
		Responsabilidad sobre productos	Salud y Seguridad de los Clientes	EO7	
			Alimentos y Bebidas (Es.)	EO8	
Servicios Financieros	Social	Sociedad	Comunidades Locales	FS13 FS14	
		Responsabilidad sobre productos	Cartera de Productos (Es.)	FS6 FS7 FS8	
			Propiedad Activa	FS10 FS11	
Proc. de Alimentos	Económica		Prácticas de Adquisición	FP1 FP2	
	Social	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	FP3	
		Sociedad	Bienestar de los Animales (Es.)	FP9 FP10 FP11	FP12 FP13
		Responsabilidad sobre productos	Salud y Seguridad de los Clientes	FP5 FP6 FP7	
Medios	Económica		Desempeño Económico	M1	
	Social	Responsabilidad sobre productos	Creación de Contenidos (Es.)	M2 M3	
			Difusión de Contenido (Es.)	M4 M5	
			Interacción con el Público (Es.)	M6	
			Educación de los Medios (Es.)	M7	

Sector	Categoría	Sub Categoría	Aspecto	Indicador
Minería y Metales	Ambiental		Biodiversidad	MM1 MM2
			Efluentes y Residuos	MM3
	Social	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	MM4
		Sociedad	Derechos de la población Indígena	MM5
			Comunidades Locales	MM6 MM7
			Minería Artesanal y de Pequeña Escala (Es.)	MM8
			Reasentamiento (Es.)	MM9
			Planificación de Cierre (Es.)	MM10
ONG	Económica		Recaudación de fondos éticos (Es.)	NGO8
	Social	Responsabilidad sobre productos	Comunicaciones de Mercadotecnia	NGO9
Petróleo y Gas	Económica		Reservas (Es.)	OG1
	Ambiental		Energía	OG2 OG3
			Biodiversidad	OG4
			Efluentes y Residuos	OG5 OG6 OG7
			Productos y Servicios	OG8
	Social	Derechos Humanos	Derechos de la población Indígena	OG9
		Sociedad	Comunidades locales	OG10 OG11
			Reasentamiento Involuntario (Es.)	OG12
			Integridad de Activos y Seguridad de Procesos (Es.)	OG13
		Responsabilidad sobre productos	Sustitutos de los Combustibles Fósiles (Es.)	OG14

Fuente: Global Reporting Initiative (2014), G4 Sector Disclosures.

Traducción y elaboración: Propia

Sólo el sector Servicios Eléctricos contiene Contenidos Básicos Generales suplementarios, relacionados al Perfil de la Organización; estos se muestran en el Cuadro 3.11.

### CUADRO 3.11: CONTENIDOS SECTORIAES GENERALES

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
EU1	Capacidad instalada, desglosada por fuente de energía primaria y régimen regulatorio.
EU2	Salida neta de energía desglosado por fuentes primarias y régimen regulatorio
EU3	Número de cuentas de clientes residenciales, industriales, institucionales y comerciales.
EU4	Longitud de las líneas de transmisión y distribución anteriores y subterráneas por régimen regulatorio.

EU5	Asignación de derechos de emisiones de CO2e o equivalente, desglosados por sistema de comercio de carbono.
-----	--

Fuente: Global Reporting Initiative (2014), G4 Sector Disclosures, Electric Utilities (Pág. 13).

Traducción y elaboración: Propia

### 3.5.6 Criterios de Conformidad

Las organizaciones que elaboran memorias de sostenibilidad de conformidad con la Guía G4 deben escoger entre las opciones esencial y exhaustiva, independiente de su tamaño, sector o ubicación.

La opción esencial consta de elementos fundamentales de una memoria de sostenibilidad.

La opción exhaustiva desarrolla además de lo esencial, nuevos contenidos básicos relativos a la estrategia, el análisis, el gobierno, la ética y la integridad de las organizaciones. Además que describe su desempeño más pormenorizado de los indicadores relacionados a los aspectos materiales.

Los contenidos básicos obligatorios de en cada una de las opciones se muestran en el Cuadros 3.12 y en el Cuadro 3.13.

#### CUADRO 3.12: CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES OBLIGATORIOS

Contenidos básicos generales	«De conformidad» – Esencial (Estos datos deben divulgarse en todos los casos)	«De conformidad» – Exhaustiva (Estos datos deben divulgarse en todos los casos)
<b>Estrategia y análisis</b>	G4-1	G4-1, G4-2
<b>Perfil de la organización</b>	G4-3 a G4-16	G4-3 a G4-16
<b>Aspectos materiales y Cobertura</b>	G4-17 a G4-23	G4-17 a G4-23
<b>Participación de los grupos de interés</b>	G4-24 a G4-27	G4-24 a G4-27
<b>Perfil de la memoria</b>	G4-28 a G4-33	G4-28 a G4-33 G4-34
<b>Gobierno</b>	G4-34	G4-35 a G4-55(*)
<b>Ética e integridad</b>	G4-56	G4-56 G4-57 a G4-58(*)
<b>Contenidos básicos generales Sectoriales</b>	Obligatorios si se dispone de datos del sector en el que trabaja la organización (*)	Obligatorios si se dispone de datos del sector en el que trabaja la organización (*)

Fuente: Global Reporting Initiative, Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, Principios y contenidos básicos (p. 12)

**CUADRO 3.13: CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS OBLIGATORIOS**

<b>Contenidos básicos específicos</b>	<b>«De conformidad» – Esencial</b>	<b>«De conformidad» – Exhaustiva</b>
<b>Información general sobre el enfoque de gestión</b>	Solo para los Aspectos materiales (*)	Solo para los Aspectos materiales (*)
<b>Indicadores</b>	Como mínimo un Indicador relacionado con cada Aspecto material (*)	Todos los Indicadores relacionados con cada Aspecto material (*)
<b>Contenidos básicos específicos Sectoriales</b>	Obligatorios si se dispone de datos materiales del sector en el que trabaja la organización (*)	Obligatorios si se dispone de datos materiales del sector en el que trabaja la organización (*)

Fuente: Global Reporting Initiative, Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4, Principios y contenidos básicos (p. 12)

La guía GRI G4 establece que se puede dar la justificación de la omisión de los Contenidos básicos marcados con un asterisco (\*), para casos excepcionales, explicando los motivos de su omisión.

## **CAPÍTULO IV. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LA EMPRESA**

Este capítulo comprende los aspectos más relevantes de la empresa, que deben estar bien definidos y que deben ser conocidos y entendidos para elaborar la memoria de sostenibilidad, estos aspectos son: la cadena de valor, las instalaciones, la estructura organizacional y el contexto de sostenibilidad.

### **4.1 Datos Generales de la Empresa**

La Empresa es una organización perteneciente al sector hidrocarburos, que abarca toda la cadena de valor: Exploración, Producción, Refinación, Transporte y Suministro y Mercadeo, tal como se aprecia en los procesos operacionales de la Figura 4.1.

Con la finalidad de resguardar la identidad, integridad y prestigio, en adelante será referenciada como la “Empresa”.

#### **Misión**

Abastecer al mercado de hidrocarburos y energía con productos de óptima calidad y servicios competitivos, actuando de manera segura, rentable, de acuerdo con los estándares internacionales de la industria, con responsabilidad socioambiental y contribuyendo a maximizar la renta petrolera a favor del desarrollo sostenible del país.

#### **Visión**

Ser la empresa del sector hidrocarburos, integrada y competitiva, que crea valor compartido, líder en el mercado nacional y con participación creciente en el mercado internacional, comprometida con el desarrollo sostenible, la seguridad energética y la diversificación de la oferta para el cambio de la matriz energética nacional.

#### **Valores**

Honestidad, Lealtad, Responsabilidad, Solidaridad e Integridad.



## Productos

GLP (Gas Licuado de Petróleo), Gasolina, Gasohol, Diésel B5, Diésel B5 S-50 (Diésel Ultra), Marine Gas Oil (MGO), Marine Fuels Oil (IFO), Gasolina de Aviación, Turbo Jet, Petróleos Industriales, Solventes, Ácido Nafténico, Asfaltos.

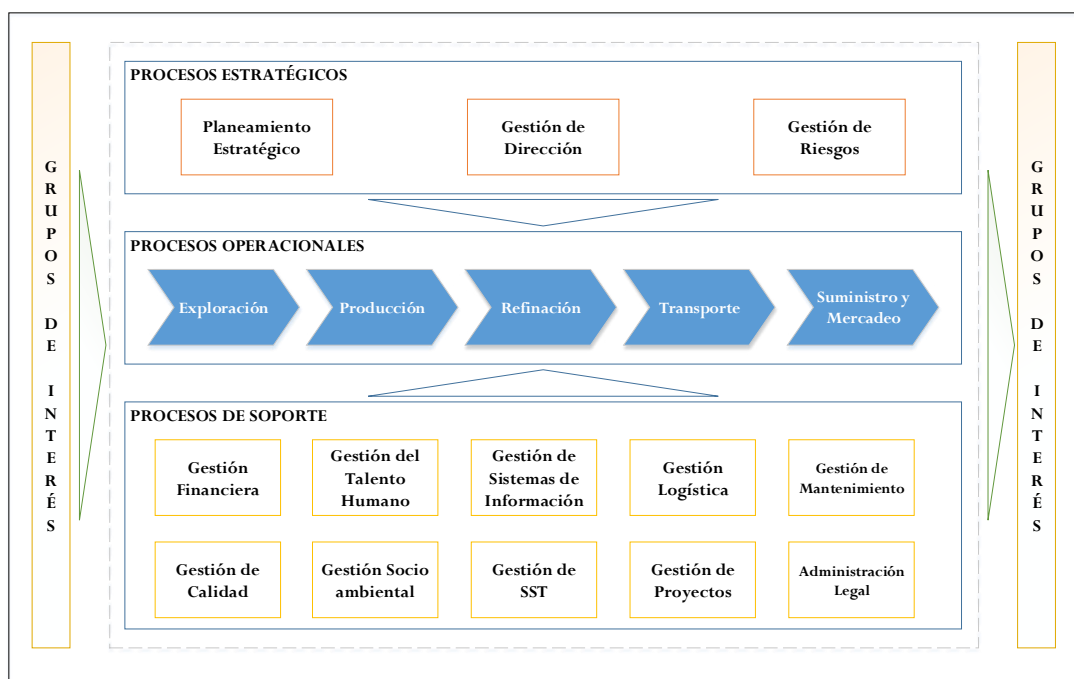
## Servicios

Abastecimiento de Combustibles, Alquiler de Estaciones, Soporte Técnico.

### 4.2 Mapa de Procesos

En la Figura 4.1, se aprecia el Mapa de Procesos de la Empresa, donde los procesos operacionales: Exploración, Producción, Refinación, Transporte y Suministro y Mercadeo, son direccionados por el Planeamiento Estratégico, la Gestión de la Dirección y la Gestión de Riesgos, y soportados por la Gestión: Financiera, del Talento Humano, de Sistemas de Información, Logística, de Calidad, Ambiental y de Seguridad y Salud y la Administración Legal y de Infraestructura.

**FIGURA 4.1: MAPA DE PROCESOS DE LA EMPRESA**



Fuente: La Empresa

Es muy importante definir el mapa de procesos para entender el funcionamiento de la empresa y las relaciones entre los distintos procesos que se desarrollan dentro de ella; asimismo, también se puede identificar la relación con los grupos de interés.

### 4.3 Instalaciones

Para el desarrollo de sus actividades la Empresa cuenta con instalaciones, tanto para sus procesos operativos y para sus procesos administrativos, como se puede apreciar en el Cuadro 4.1.

**CUADRO 4.1: INSTALACIONES DE LA EMPRESA**

Procesos	Instalaciones
Exploración y Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Lote de Exploración y Producción (Operación 1)</li> </ul>
Refinación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Refinería (Operación 2)</li> <li>• 1 Refinería (Operación 3)</li> <li>• 1 Refinería (Operación 4)</li> <li>• 1 Refinería (Operación 5)</li> </ul>
Transporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oleoducto de Lotes de Producción hacia Refinerías</li> <li>• Oleoducto de Lotes de Producción hacia el mar. (Operación 2)</li> </ul>
Suministro y Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flota de cisternas terrestres propias y alquiladas, para el suministro de los clientes mayoristas y a las estaciones de servicios propias y de clientes.</li> </ul>
Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Edificio de la Sede Central</li> </ul>

Fuente: La Empresa.

Elaboración: Propia.

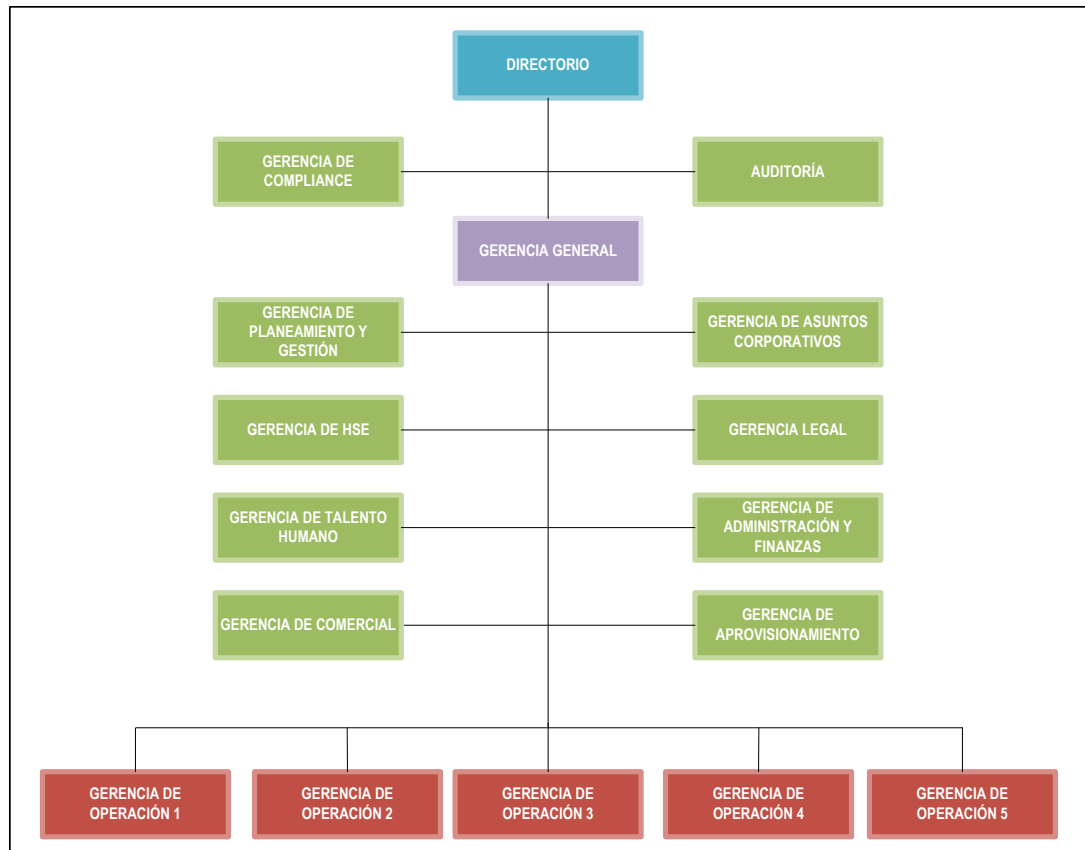
La Empresa cuenta en total con seis dependencias: cinco Gerencias de Operaciones y una Sede Central para las actividades administrativas.

Al conocer las áreas de influencia de cada una de las instalaciones de la empresa, podemos identificar a los distintos grupos de interés con quienes la empresa interactúa, y conocer los temas o asuntos que le son de su interés y les generan impactos, para así poder realizar un adecuado análisis de materialidad y determinar los asuntos o aspectos de sostenibilidad más importantes.

#### 4.4 Organización

La Estructura Organizacional de la Empresa se muestra en la Figura 4.2.

**FIGURA 4.2: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA**



Fuente: La Empresa

La Estructura Organizacional, así como el Reglamento de Organización y Funciones será de gran importancia para determinar las áreas involucradas en el proceso de elaboración de la memoria con la remisión de la información de acuerdo a la gestión que desarrolla cada Gerencia, Departamento u otra área.

La Gerencia de Asuntos Corporativos es la encargada de la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad, específicamente el Departamento de Sostenibilidad Corporativa.

## 4.5 Contexto de Sostenibilidad

Las condiciones donde la Empresa desempeña sus actividades son dinámicas, por lo tanto son analizadas y actualizadas constantemente para encajar con las estrategias y objetivos que la Empresa se propone desarrollar y alcanzar.

Basados en distintas investigaciones y foros sobre la temática, se elaboró una lista, como se observa en la Cuadro 4.2, de las más importantes condiciones, avances y tendencias económicas, ambientales y sociales, que se generan en los ámbitos local, nacional y mundial, y que la Empresa debe asumirlas.

**CUADRO 4.2: PRINCIPALES CONDICIONES, AVANCES Y TENDENCIAS DEL CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD**

<b>Categoría</b>	<b>Tema</b>	<b>Acciones</b>	<b>Ámbito</b>
Económico	Pobreza	Inversión principalmente educación, salud a las poblaciones más necesitadas, y generación de empleo.	Nacional
	Inversiones Ambientales	Inversiones para remediar los pasivos ambientales, ocasionado principalmente por derrames de hidrocarburos.	Local
	Inversiones en Comunidades	Inversiones en salud, educación, capacitación, etc., en la comunidades aledañas a los centros de operación	Local
	Sueldos y Salarios	Mejora de las condiciones salariales a los colaboradores.	Nacional
Ambiental	Consumo de recursos naturales	Eficiencia en el uso de recursos.	Mundial
	Derrames de Hidrocarburos	Mantenimiento preventivo, planes de contingencias, acciones inmediatas de remediación ambiental.	Local
	Agua	Eficiencia en el uso de agua, reutilización del agua.	Mundial
	Biodiversidad	Preservación de la biodiversidad, cuidado de las áreas reservadas.	Nacional
	Contaminación	Reducción de emisiones y efluentes, tratamiento de residuos.	Mundial
	Cambio Climático	Reducción de emisiones y efluentes.	Mundial
	Reducción de la Capa de Ozono	Reducción de emisiones.	Mundial
Social	Desempleo	Generación de empleo en las distintas actividades de la Empresa.	Nacional
	Capacitación y Educación	Inversiones en capacitación y fortalecimiento de capacidades, y educación para niños.	Local

	Igualdad de Oportunidades	Igualdad de oportunidades en las condiciones de trabajo (sueldos, ascensos, etc.) para hombres y mujeres.	Nacional
	Discriminación	Eliminación de todo tipo de descremación, atención de denuncias.	Nacional
	Explotación	Eliminación de todo tipo de trabajo forzoso e infantil.	Nacional
	Comunidades	Apoyo a las comunidades en infraestructura y servicios básicos.	Local
	Corrupción	Eliminación de todo tipo de corrupción y malos manejos.	Nacional
	Seguridad y Salud	Inversión en seguridad y salud para los colaboradores, proveedores y visitantes.	Nacional

Elaboración: Propia

## **CAPÍTULO V. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **5.1 Tipo de Investigación**

De acuerdo al propósito de la investigación, la naturaleza de los problemas y objetivos formulados, este estudio se enmarca según su orientación dentro de las investigaciones de tipo aplicado, ya que se hará uso de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), para evaluar la sostenibilidad de una empresa en específico, que pertenece al sector hidrocarburos; asimismo, según su análisis y alcance de los resultados esta investigación está dentro del tipo descriptivo, ya que se hará una medición precisa y profunda de los aspectos o asuntos de sostenibilidad que forman parte del desempeño económico, social y ambiental de la empresa.

### **5.2 Variables a Considerarse**

En esta investigación las variables a utilizarse se agrupan de acuerdo a las hipótesis formuladas, y son las que medirán los resultados.

#### Hipótesis General

Variable 1: Sostenibilidad Corporativa.

Variable 2: Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4.

#### Hipótesis específica 1

Variable 1: Metodología de Comunicación con los grupos de interés.

Variable 2: Identificación de Asuntos de Sostenibilidad.

#### Hipótesis específica 2

Variable 1: Metodología de Análisis de Materialidad.

Variable 2: Determinación de Aspectos Materiales.

### **5.3 Técnicas de Recolección de Datos**

Los datos para la determinación y representación de los indicadores de los aspectos de sostenibilidad más importantes (aspectos materiales), previamente determinados, en las dimensiones económico, ambiental y social, se obtienen de la información que reporta cada una de las dependencias de la Empresa competentes sobre el aspecto material. Estos datos son recopilados mediante formatos (ver Anexo 02) elaborados en base al Manual de la Guía del Global Reporting Initiative (GRI).

### **5.4 Población y Muestra**

El universo de estudio abarca a cada una de las actividades de todos los procesos que se desarrollan en la empresa, la muestra también abarca a las actividades de todos los procesos de la empresa; por lo tanto, la población y la muestra son las mismas.

### **5.5 Proceso de la Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad**

La memoria de sostenibilidad de la empresa se desarrolló siguiendo la metodología de elaboración de memorias de sostenibilidad GRI G4, descrito en el Capítulo III, Numeral 3.2, de esta misma investigación.

Para esta investigación, el desarrollo de la memoria de sostenibilidad fue bajo las siguientes premisas:

- Es la primera memoria que la Empresa elaboró.
- La memoria se desarrolló bajo el criterio de conformidad esencial.
- El periodo de evaluación corresponde al año 2015.

Cada una de las etapas y sus principales actividades del proceso de elaboración de la memoria de sostenibilidad para el año 2015, fue de aproximadamente entre 10 meses y un año, las fechas en las que se desarrollaron cada una de ellas se muestran en la Figura 5.1.

**FIGURA 5.1: PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2015**



Elaboración: Propia

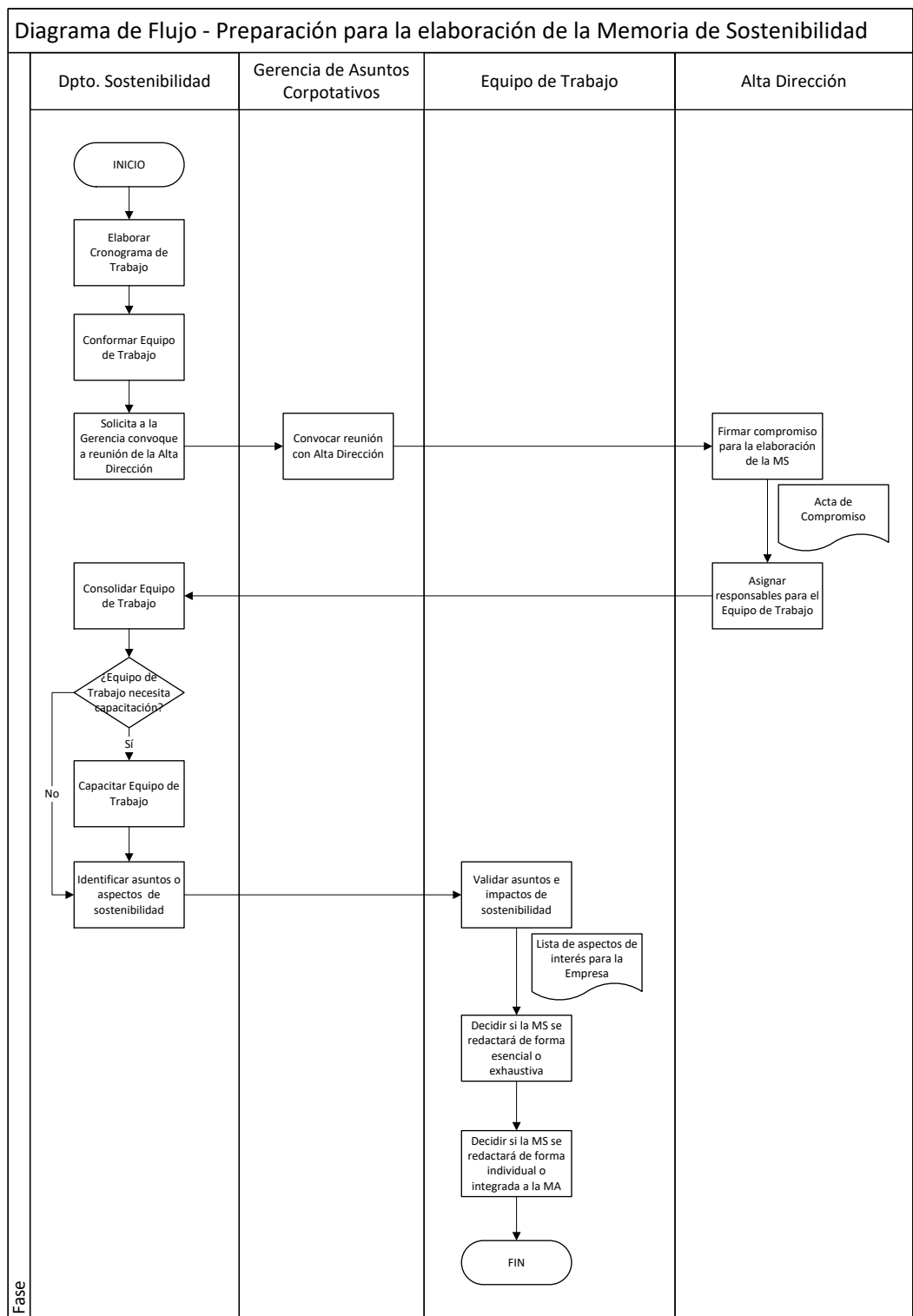
#### **5.4.1 Preparación**

Esta etapa comprende la planificación del proceso de elaboración de la memoria; asimismo, comprende la conformación del equipo de trabajo con el que se trabajará durante todo el proceso; finalmente comprende la elaboración de la lista inicial de asuntos o aspectos de sostenibilidad.

La relación de las actividades a desarrollarse en esta etapa y sus respectivos responsables se muestran en la Figura 5.2.



FIGURA 5.2: PREPARACIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

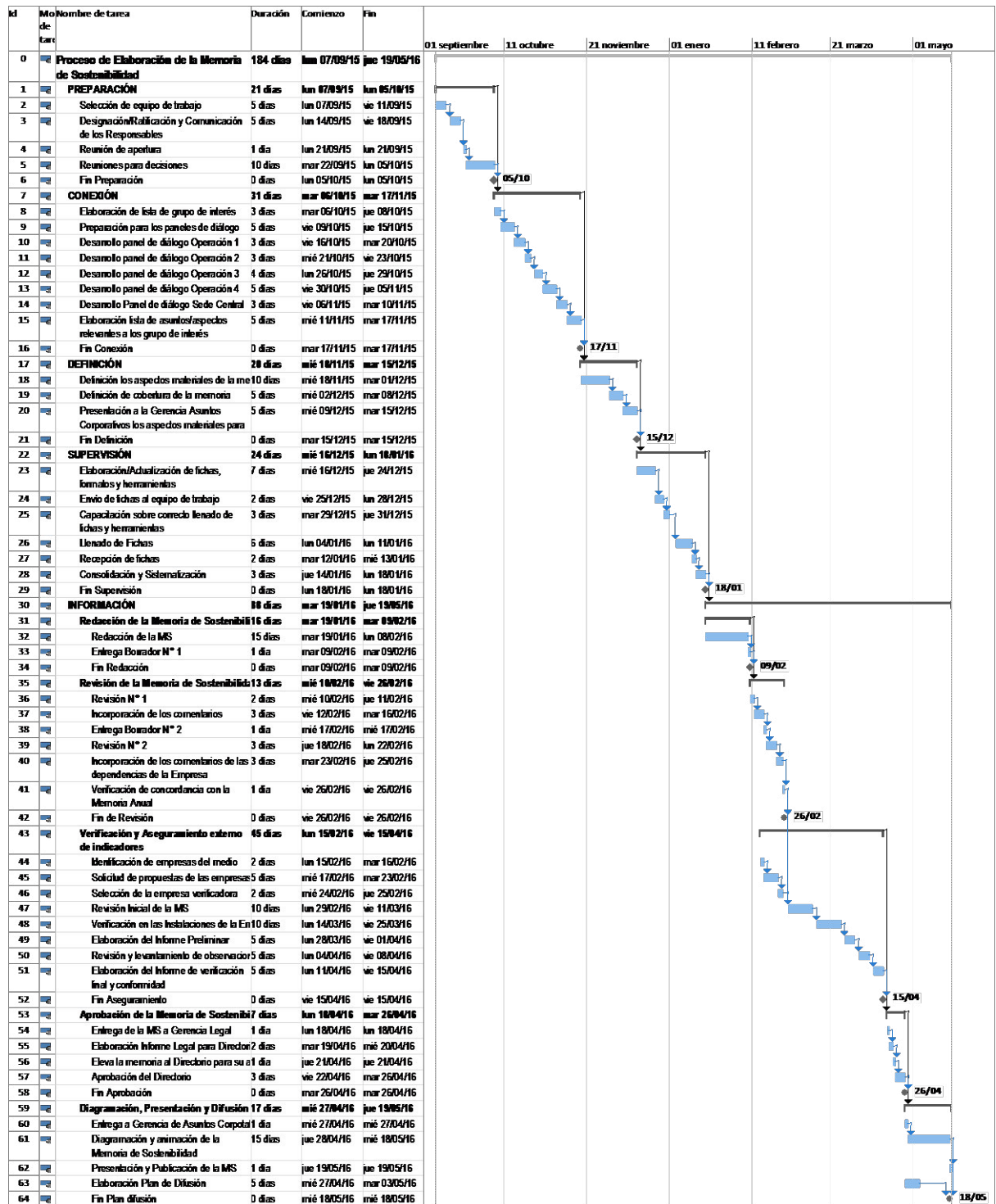


Elaboración: Propia

## a. Cronograma de Trabajo

El Cronograma de Trabajo para el desarrollo de cada una de las actividades para la elaboración de la Memoria se muestra en la Figura 5.3.

**FIGURA 5.3: CRONOGRAMA DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**



Elaboración: Propia

## b. Formación del equipo de trabajo

La formación del equipo de trabajo se realizó en base a la información que es necesaria que reporten las áreas implicadas en el desarrollo de los contenidos que se plasmarán en la Memoria de Sostenibilidad.

En tal sentido, la selección de responsables, para el caso de los contenidos básicos generales, estuvo conformado tal y como se muestra en el Cuadro 5.1 y para el caso de los contenidos básicos específicos, como la que se muestra en el Cuadro 5.2.

**CUADRO 5.1: CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES**

CONTENIDOS BÁSICOS	RESPONSABLES
Estrategia y Análisis	Gerencia de Planeamiento y Gestión Gerencia de Asuntos Corporativos
Perfil de la Organización	Gerencia de Asuntos Corporativos
Aspectos Materiales y Cobertura	Gerencia de Asuntos Corporativos
Participación de los Grupos de interés	Gerencia de Asuntos Corporativos
Perfil de la Memoria	Gerencia de Asuntos Corporativos
Gobierno	Gerencia de Compliance
Ética e Integridad	Gerencia de Compliance

Elaboración: Propia.

**CUADRO 5.2: CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS**

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	ASPECTO	RESPONSABLES
ECONÓMICA		Desempeño Económico Consecuencias económicas indirectas Prácticas de adquisición	Gerencia de Administración y Finanzas
		Presencia en el Mercado	Gerencia de Talento Humano

AMBIENTAL		Materiales Energía Agua Emisiones Efluentes y Residuos Productos y Servicios Cumplimiento Normativo Transporte	Gerencia Operación 1 Gerencia Operación 2 Gerencia Operación 3 Gerencia Operación 4 Gerencia Operación 5 Gerencia de Administración y Finanzas
		Biodiversidad Mecanismos de reclamación ambiental	Gerencia Operación 1 Gerencia Operación 2 Gerencia Operación 3 Gerencia Operación 4 Gerencia Operación 5 Gerencia de HSE
		Inversiones ambientales	Gerencia de HSE
		Evaluación ambiental de los proveedores	Gerencia de Administración y Finanzas
SOCIAL	Prácticas Laborales y Trabajo Digno	Empleo Relaciones entre los trabajadores y la dirección Formación y Educación Diversidad e Igualdad de Oportunidades Igualdad de retribución entre mujeres y hombres Mecanismos de reclamación sobre las prácticas labores	Gerencia de Talento Humano Gerencia Operación 1 Gerencia Operación 2 Gerencia Operación 3 Gerencia Operación 4
		Seguridad y Salud en el Trabajo	Gerencia de HSE Gerencia Operación 1 Gerencia Operación 2 Gerencia Operación 3 Gerencia Operación 4
		Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Gerencia de Administración y Finanzas
	Derechos Humanos	Inversión No Discriminación Libertad de Asociación y Negociación Colectivos Medidas de Seguridad Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	Gerencia de Talento Humano Gerencia Operación 1 Gerencia Operación 2 Gerencia Operación 3 Gerencia Operación 4
		Trabajo Infantil Trabajo Forzoso Derechos de la Población Indígenas Evaluación	Gerencia Operación 1 Gerencia Operación 2 Gerencia Operación 3 Gerencia Operación 4
		Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	Gerencia de Administración y Finanzas
		Comunidades locales Política Pública	Gerencia de HSE Gerencia de Asuntos Corporativos
	Sociedad	Lucha Contra la Corrupción	Gerencia de Talento Humano Gerencia de Compliance
		Prácticas de Competencia Desleal	Gerencia Comercial
		Cumplimiento	Gerencia de HSE
		Evaluación de la repercusión social de los proveedores	Gerencia de Administración y Finanzas
		Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad	Gerencia de HSE Gerencia de Asuntos Corporativos Gerencia Operación 1 Gerencia Operación 2 Gerencia Operación 3 Gerencia Operación 4

	Responsabilidad Sobre Productos	Seguridad y Salud de los Clientes Etiquetado de Productos y Servicios Comunicaciones de Mercadotecnia Privacidad de los Clientes	Gerencia Comercial
		Cumplimiento Regulatorio	Gerencia Legal Gerencia de HSE

Elaboración: Propia.

### c. **Elaboración de la Lista Inicial de Asuntos e Impactos de Sostenibilidad**

El análisis de materialidad comienza con identificación de los asuntos o aspectos relevantes que podrían tener cabida en la memoria de sostenibilidad.

La Guía GRI G4 recomienda que en la lista inicial de asuntos relevantes, se incluyan a todos los aspectos contenidos en esta misma, tal como se muestra en la primera columna del Cuadro 5.10.

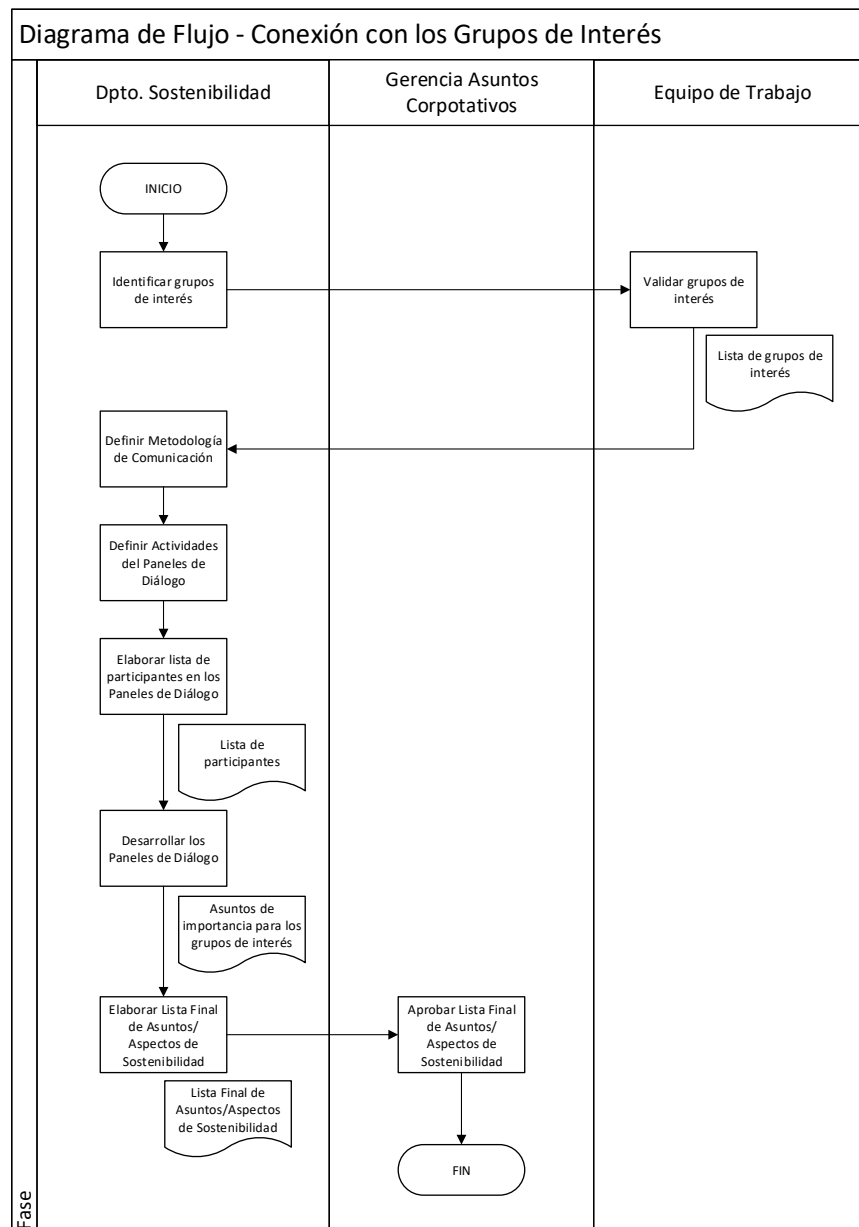
Esta lista inicial se modificó de acuerdo a los objetivos de la Empresa y al contexto de sostenibilidad, se eliminaron algunos y se incluyeron otros asuntos de importancia que reflejan impactos económicos, ambientales y sociales en las actividades, los productos, los servicios y las relaciones, independientemente de si estos tuvieran lugar dentro o fuera de la Empresa. Esta lista se muestra en la segunda columna del Cuadro 5.10.

#### **5.4.2 Conexión**

Esta etapa comprende básicamente la identificación de los grupos de interés de mayor importancia para la organización, y lograr que participen en la identificación de los aspectos que consideren relevantes para que se pueda incluir en la memoria de sostenibilidad.

La relación de las actividades a desarrollarse en esta etapa y sus respectivos responsables, se muestran en la Figura 5.4.

**FIGURA 5.4: CONEXIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**



Elaboración: Propia.

#### a. Identificación de Grupos de Interés

La última lista de asuntos relevantes, anteriormente elaborada, fue muy útil y sirvió de base para la identificación de los grupos de interés. Aparte de ello se utilizaron otros documentos internos, mediante los cuales distintas áreas o Gerencias de la Empresa identificaron sus grupos de interés.

Finalmente se elaboró una lista de 10 grupos de interés más importantes para la Empresa, la misma que se muestra en el Cuadro 5.3.

**CUADRO 5.3: GRUPOS DE INTERÉS DE LA EMPRESA**

<b>Grupo de Interés</b>	<b>Descripción</b>
Accionista	Personas Naturales o Jurídicas que son propietarias de las acciones de la Empresa.
Cliente	Cientes Mayoristas: Empresas del Sector Minero e Industrial, así como empresas comercializadoras de hidrocarburos.  Clientes Minoristas: Consumidores directos que adquieren combustible de las estaciones de servicio de la Empresa.
Competidor	Todas aquellas empresas del sector hidrocarburos que participan los distintos eslabones de la cadena productiva de los hidrocarburos.
Comunidades	Conjunto de personas con características similares, que están establecidas cerca de las operaciones de la Empresa.
Estado	Entidades del estado con las que la Empresa interrelaciona de manera frecuente.
Medio Ambiente	Espacio, entorno donde la Empresa realiza sus actividades.
Proveedores	Personas o sociedades que suministran materias primas o brindan servicios a la Empresa.
Sociedad Civil	Diversidad de personas con categoría de ciudadanos que expresan sus opiniones respecto a las actividades que la Empresa desarrolla.
Socios	Personas que aportan un capital, para conseguir un fin común.
Trabajadores	Colabores que prestan sus servicios retribuidos a la Empresa.

Fuente: La Empresa

#### **b. Comunicación con los Grupos de Interés**

La comunicación con los grupos de interés se realizó mediante Paneles de Diálogo que se realizaron en cinco dependencias con las que cuenta la Empresa.

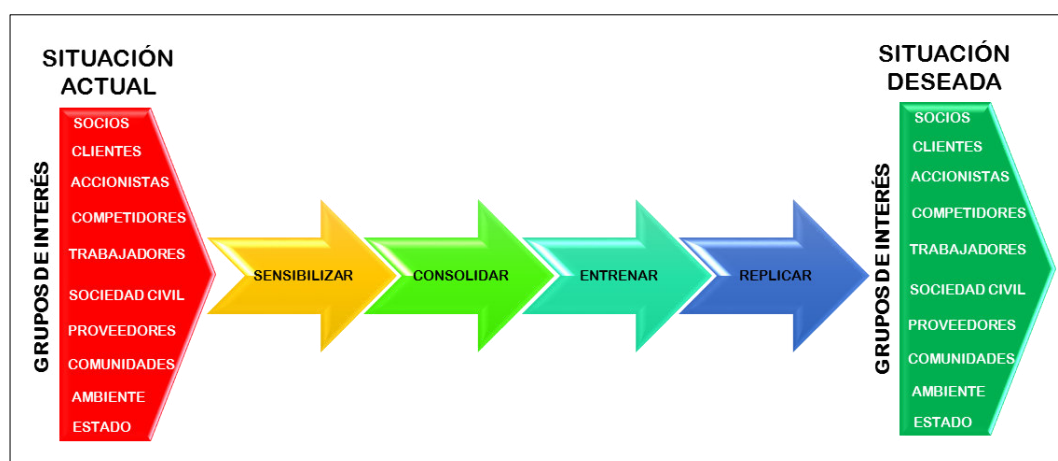
Para el desarrollo de los Paneles de Dialogo se establecieron: la metodología de comunicación, las actividades a desarrollarse y la lista de los participantes que mejor representen a los grupos de interés.

#### **Metodología de Comunicación**

La comunicación se realizó siguiendo la metodología del “Modelo Valore” (Figura 5.5), el cual desarrolla cuatro pasos fundamentales, que convierten las expectativas de los grupos de interés desde una situación actual, a una situación deseada, donde dichas expectativas van alineadas también a los intereses de la Empresa.

Si bien los grupos de interés no eran los mismos para cada dependencia, la metodología funcionó adecuadamente, y se lograron los resultados esperados.

**FIGURA 5.5: PROCESO DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS**



Fuente: Fundación Valore

Elaboración: Propia

Los pasos de esta metodología son los siguientes:

- **Sensibilizar:** Este primer paso consiste en generar en los participantes de los paneles de dialogo la actitud hacia la sostenibilidad (Actividades n° 2 y n° 3 del Cuadro 5.4).
- **Consolidar:** Este segundo paso se busca dar solidez a la actitud hacia la sostenibilidad de los participantes (Actividades n° 4 y n° 5 del Cuadro 5.4).
- **Entrenar:** El tercer paso es hacer que los participantes expresen sus ideas de cómo pueden contribuir a la sostenibilidad y lograr que se conviertan agentes multiplicadores de la sostenibilidad (Actividades n° 6 y n° 7 del Cuadro 5.4).
- **Replicar:** Finalmente mediante la actitud generada y mediante elementos de comunicación (revistas, boletines, memoria de sostenibilidad, etc.), lograr los grupos de interés estén preparados para replicar y difundir los objetivos de sostenibilidad de la empresa alineados a los grupos de interés.



## Listado de Actividades

Para llevar a cabo los paneles de diálogo con los grupos de interés se determinó un conjunto de actividades que desarrollan cada uno de los pasos de la metodología establecida, estas actividades se detallan en el Cuadro 5.4.

**CUADRO 5.4: ACTIVIDADES DE LOS PANELES DE DIÁLOGO**

Nº	Actividad	Objetivos
1	Dinámica n° 1: Grafichanga: “¿Qué espero de la Empresa?” (Figura 5.6).	Lograr que los grupos de interés expresen sus expectativas sobre la Empresa antes de iniciar el Panel de Diálogo.
2	Exposición de la actitud hacia la sostenibilidad.	Producir cambio de actitud inicial hacia la memoria de sostenibilidad.
3	Introducción a la Memoria de Sostenibilidad.	Mostrar un resumen de lo que quiere lograr con la elaboración de la memoria de sostenibilidad.
4	Dinámica n° 2: “Aviones de Panel”.	Explicar que es un indicador y que es lo que define.
5	Exposición de la actitud sostenible y su relación con el modelo de sostenibilidad la empresa.	Inducción al modelo de sostenibilidad de la empresa.
6	Dinámica n° 3: Grafichanga: “¿Cómo puedo contribuir a la Sostenibilidad?” (Figura 5.7).	Lograr que los participantes expresen sus ideas y compromisos para lograr la sostenibilidad.
7	Discusión sobre la Graficancha 1 y la Grafichanga 2.	Escuchar a los participantes desde la perspectiva de lo que espera y lo que puede dar.
8	Conclusiones finales y compromiso de réplica del taller.	Lograr el compromiso voluntario de los grupos de interés para ser agente multiplicador.

Elaboración: Propia

**FIGURA 5.6: GRAFICHANGA “¿QUÉ ESPERAS DE LA EMPRESA?”**



Elaboración: Propia.

FIGURA 5.7: GRAFICHANGA “¿CÓMO PUEDES CONTRIBUIR A LA SOSTENIBILIDAD?”



Elaboración: Propia.

## Listado de Grupos de Interés por cada Dependencia

Otro punto importante fue definir exactamente las personas debían de participar en los paneles de diálogo, ya que no es posible que todas las personas que conforman los grupos de interés puedan participar.

Se seleccionó a quienes mejor representarían a un determinado grupo de interés, de acuerdo al contexto y realidad de cada dependencia.

Las listas de los participantes en los paneles de diálogo de cada dependencia se muestran en los Cuadros del 5.5 al N° 5.9.

**CUADRO 5.5: LISTA DE PARTICIPANTES GERENCIA OPERACIÓN 1**

N°	Institución	Cargo	Grupo de Interés
1	I.E. 7241 Santa Rosa de Lima	Director	Estado
2	I.E. 7240 Jesús de Nazareth	Docente	Estado
3	UGEL 01	Responsable	Estado
4	Municipalidad Distrital de Villa del Salvador	Gerencia de Servicios Municipales y Gestión Ambiental	Estado
5	Municipalidad Distrital de Villa del Salvador	Gerencia de Desarrollo Económico Local	Estado
6	Municipalidad Distrital de Lurín	Gerencia de Servicios a la ciudadanía y Gestión Ambiental	Estado
7	Municipalidad Distrital de Lurín	Gerencia de Desarrollo económico	Estado
8	Empresa	Supervisor	Colaborador
9	Empresa	Empleado	Colaborador
10	Empresa	Jefe de Recursos Humanos	Trabajador
11	AH Lomas de Mamacona	Secretario General	Comunidad
12	AH 20 de Octubre	Secretario General	Comunidad
13	AH Los Laureles	Secretario General	Comunidad
14	AH Villa Las Palmeras	Secretario General	Comunidad
15	AH Villa de Jesús	Secretario General	Comunidad
16	AH Villas de Pachacamac	Secretario General	Comunidad
17	SENATI	Gestor Empresarial	Socios
18	PECSA	Representante Comercial	Cliente/ Competidores
19	PETROAMÉRICA	Representante Comercial	Cliente/ Competidores
20	PRIMAX	Representante Comercial	Cliente/ Competidores
21	Kamahiro Petrol SAC	Gerente General	Proveedor
22	JCA Transportes SRL	Representante Comercial	Proveedor
23	Empresa de Transportes 1	Gerente	Cliente
24	Empresa de Transportes 2	Gerente	Cliente

Fuente: La Empresa.

Elaboración: Propia.

**CUADRO 5.6: LISTA DE PARTICIPANTES GERENCIA OPERACIÓN 2**

Nº	Institución	Cargo	Grupo de Interés
1	Gobierno Regional de Loreto	Consejero Regional	Estado
2	Autoridad Regional Ambiental (ARA)	Representante	Estado
3	Municipalidad Provincial de Maynas	Regidor	Estado
4	Municipalidad Distrital de Belén	Regidor	Estado
5	Municipalidad Distrital de San Juan Bautista	Regidor	Estado
6	Barrio Florido	Representante	Sociedad Civil
7	Plusperol Norte S.A.	Asuntos Corporativos	Proveedor/Competencia
8	Transportes Júpiter	Presidente	Proveedor/Cliente
9	SENCICO	Representante Regional	Proveedor
10	Amazon Citaracu Ecolodge	Secretario	Sociedad Civil
11	Asociación Civil Amazónica	Secretario	Sociedad Civil
12	Diario La Región	Periodista	Sociedad Civil
13	C.P. Manacamiri	Presidente	Comunidad
14	C.P. San Jose de Lupuna	Presidente	Comunidad
15	C.P. Samito	Presidente	Comunidad
16	C.P. Indiana	Presidente	Comunidad
17	C.P. San Pedro del Maniti	Presidente	Comunidad
18	C.P. Timicuro Grande	Presidente	Comunidad
19	C.P. Nazarina	Presidente	Comunidad
20	C.P. Santa María de Fatima	Presidente	Comunidad
21	C.P. Yanayacu de Bombaje	Presidente	Comunidad
22	C.P. Rumococha	Presidente	Comunidad

Fuente: La Empresa.

Elaboración: Propia.

**CUADRO 5.7: LISTA DE PARTICIPANTES GERENCIA OPERACIÓN 3**

Nº	Institución	Cargo	Grupo de Interés
1	S.U.T.P.E.D.A.R.G.	Secretario	Sociedad Civil
2	S.U.T.P.E.D.A.R.G.	Sub Secretario	Sociedad Civil
3	Radio Fuego	Gerente General	Sociedad Civil
4	SENATI	Representante	Proveedor
5	Gremio de Pescadores	Secretario	Sociedad Civil
6	Municipalidad de Talara	Representante	Estado
7	Iglesia	Obispo	Sociedad Civil
8	Junta Vecinal Nueva Talara	Secretario	Comunidad
9	Junta Vecinal Negreiros	Secretario	Comunidad
10	Junta Vecinal Sacobsa	Secretario	Comunidad
11	Diario El Tiempo	Gerente General	Sociedad Civil
12	Sindicato de Trabajadores	Secretario	Colaborador
13	Municipalidad de Talara	Regidor	Estado
14	Cámara de Comercio Talara	Representante	Estado
15	Graña y Montero Petrolera	Representante	Competencia
16	Savia Perú	Representante	Competencia
17	DEMEN S.A.	Representante	Proveedor
18	Colegio Alejandro Taboada	Director	Comunidad
19	Empresa	Supervisor	Colaborador
20	Empresa	Supervisor	Colaborador
21	Empresa	Jefe de Departamento	Colaborador

Fuente: La Empresa.

Elaboración: Propia.

**CUADRO 5.8: LISTA DE PARTICIPANTES GERENCIA OPERACIÓN 4**

Nº	Institución	Cargo	Grupo de Interés
1	UGEL I	Director	Estado
2	ESSALUD	Representante	Estado
3	Posta Médica	Representante	Estado
4	Municipalidad de Piura	Representante de Medio Ambiente, Población y Salud	Estado
5	SENATI	Representante Comercial	Socio
7	PECSA	Representante Comercial	Cliente/Competencia
8	PETROAMÉRICA	Representante Comercial	Cliente/Competencia
9	PRIMAX	Representante Comercial	Cliente/Competencia
10	Empresa de Transportes 1	Gerente	Cliente
11	Empresa de Transportes 2	Gerente	Cliente
12	EPS Grau	Sub Gerente	Proveedor
13	Electronoroeste S.A.	Sub Gerente	Proveedor
14	SENCICO	Representante Comercial	Socio
15	Radio Vecinal FM	Gerente	Sociedad Civil
16	A.S. Castilla	Secretario	Comunidad
17	A.H. 26 de Octubre	Secretario	Comunidad
18	Gobierno Regional Piura	Recursos Naturales	Estado
19	Dirección Regional de Energía y Minas DREM Piura	Supervisor	Estado
20	I.E. 20208 Puerto Rico	Docente	Estado
21	Diario La República	Periodista	Sociedad Civil
22	PACIFIC OFF SHORE PERU S.R.L.	Representante Comercial	Proveedor
23	Empresa	Supervisor	Trabajador
24	Empresa	Empleado	Trabajador

Fuente: La Empresa.

Elaboración: Propia.

**CUADRO 5.9: LISTA DE PARTICIPANTES SEDE CENTRAL**

Nº	Institución	Cargo	Grupo de Interés
1	Pluspetrol Corporación Perú S.A.	Asuntos Corporativos	Competencia/Proveedor
2	SGS del Perú S.A.	Representante	Proveedor
3	Aenor Perú S.A.	Representante	Proveedor
4	Bureau Veritas del Perú S.A.	Representante	Proveedor
5	Perú 2021	Representante	Proveedor
6	OSINERGMIN	Representante	Estado
7	OEFA	Representante	Estado
8	Ministerio del Ambiente	Jefe de la Oficina de Asesoramiento en Asuntos Ambientales	Estado
9	Pecsa	Representante	Cliente/Competencia
10	PETROAMÉRICA	Representante	Cliente/Competencia
11	Primax	Representante	Cliente/Competencia
12	Stakeholders Responsabilidad Social	Representante	Sociedad Civil
13	Deloitte	Representante	Proveedor
14	Erns Young	Representante	Proveedor
15	Savia Perú S.A.	Representante	Proveedor
16	Tecpetrol del Perú S.A.C.	Representante	Proveedor
17	Consortio Terminales	Representante	Proveedor

18	Corporación Transporte Terrestre S.A.	Gerente General	Proveedor
19	PerúPetro S.A.	Gerente General	Proveedor
20	Empresa	Gerente de Asuntos Corporativos	Trabajador
21	Empresa	Gerente HSE y Sostenibilidad	Trabajador
22	Empresa	Gerente de Recursos Humanos	Trabajador
23	Empresa	Supervisor	Trabajador
24	Empresa	Empleado	Trabajador

Fuente: La Empresa.

Elaboración: Propia.

## Resultados de los Paneles de Diálogo

Del desarrollo de los Paneles de Diálogo, se obtuvo gran información sobre los intereses, necesidades e inquietudes de los grupos de interés, quienes lo expresaron de forma escrita y oral, y que quedaron registrados en las grafichangas, y en medios electrónicos como audios y videos.

Esta información fue procesada para la elaboración de la lista final de asuntos de sostenibilidad.

### c. Elaboración de la Lista Final de asuntos de sostenibilidad

Del proceso comunicativo con los grupos de interés se rescataron asuntos o aspectos de sostenibilidad que fueron incluidos en la última lista elaborada en los pasos anteriores. Esta lista final se muestra en la tercera columna del Cuadro 5.10.

**CUADRO 5.10: LISTA DE ASUNTOS O ASPECTOS DE SOSTENIBILIDAD**

Aspectos de la Guía GRI G4	Asuntos/Aspectos con impactos para la Empresa	Asuntos/Aspectos con impactos para la Empresa y los grupos de interés
Desempeño Económico	Desempeño Económico	Desempeño Económico
Presencia en el Mercado	Consecuencias económicas indirectas	Consecuencias económicas indirectas
Consecuencias económicas indirectas	Consumo de recursos naturales y materias primas	Consumo de recursos naturales y materias primas
Prácticas de adquisición	Energía	Energía
Materiales	Agua	Agua
Energía	Biodiversidad	Biodiversidad
Agua	Emisiones	Emisiones
Biodiversidad	Efluentes y Residuos	Efluentes y Residuos
Emisiones	Gestión del Cambio Climático	Gestión del Cambio Climático
Efluentes y Residuos	Derrames	Derrames
Productos y Servicios	Productos y Servicios	Productos y Servicios

Cumplimiento Normativo	Ciclo de vida del producto	Ciclo de vida del producto
Transporte	Cumplimiento Normativo	Cumplimiento Normativo
Inversiones ambientales	Inversiones ambientales	Inversiones ambientales
Evaluación ambiental de los proveedores	Gestión del Talento Humano	Gestión del Talento Humano
Mecanismos de reclamación ambiental	Empleo	Empleo
Empleo	Seguridad y Salud en el Trabajo	Seguridad y Salud en el Trabajo
Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Gobierno corporativo (transparencia y rendición de cuentas)	Formación y Educación
Seguridad y Salud en el Trabajo	Ética y lucha contra la corrupción	Diversidad e Igualdad de Oportunidades
Formación y Educación	Satisfacción de los clientes	Libertad de Asociación y Negociación Colectivos
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales	Alineación con socios de la cadena de suministro	Gobierno corporativo (transparencia y rendición de cuentas)
Inversión	Incursión en nuevos negocios	Ética y lucha contra la corrupción
No Discriminación	Gestión de Riesgos	Satisfacción de los clientes
Libertad de Asociación y Negociación Colectivos	Investigación / innovación para minimizar el impacto socioambiental	Alineación con socios de la cadena de suministro
Trabajo Infantil	Derechos humanos	Fortalecimiento de vínculos con organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil
Trabajo Forzoso	Continuidad del negocio	Incursión en nuevos negocios
Medidas de Seguridad	Perturbación de tierras y reacondicionamiento de terrenos	Acciones de filantropía con las comunidades
Derechos de la Población Indígenas	Derechos de la Población Indígenas	Gestión de Riesgos
Evaluación	Formación y Educación	Investigación / innovación para minimizar el impacto socioambiental
Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Derechos humanos
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos	Libertad de Asociación y Negociación Colectivos	Continuidad del negocio
Comunidades locales		Perturbación de tierras y reacondicionamiento de terrenos
Lucha Contra la Corrupción		Pobreza local y condiciones de desigualdad
Política Pública		Preocupación por planes al final de las carreras laborales de los trabajadores
Prácticas de Competencia Desleal		Violencia, crimen y seguridad
Cumplimiento		Derechos de la Población Indígenas
Reasentamiento involuntario		Comunidades locales
Mecanismos de Reclamos sobre impactos en la sociedad		Capacitación y programas educativos para las comunidades
Seguridad y Salud de los Clientes		Gestión de conflictos con los grupos de interés
Etiquetado de Productos y Servicios		Reasentamiento involuntario

Elaboración: Propia

### 5.4.3 Definición

Esta etapa comprende básicamente lo siguiente:

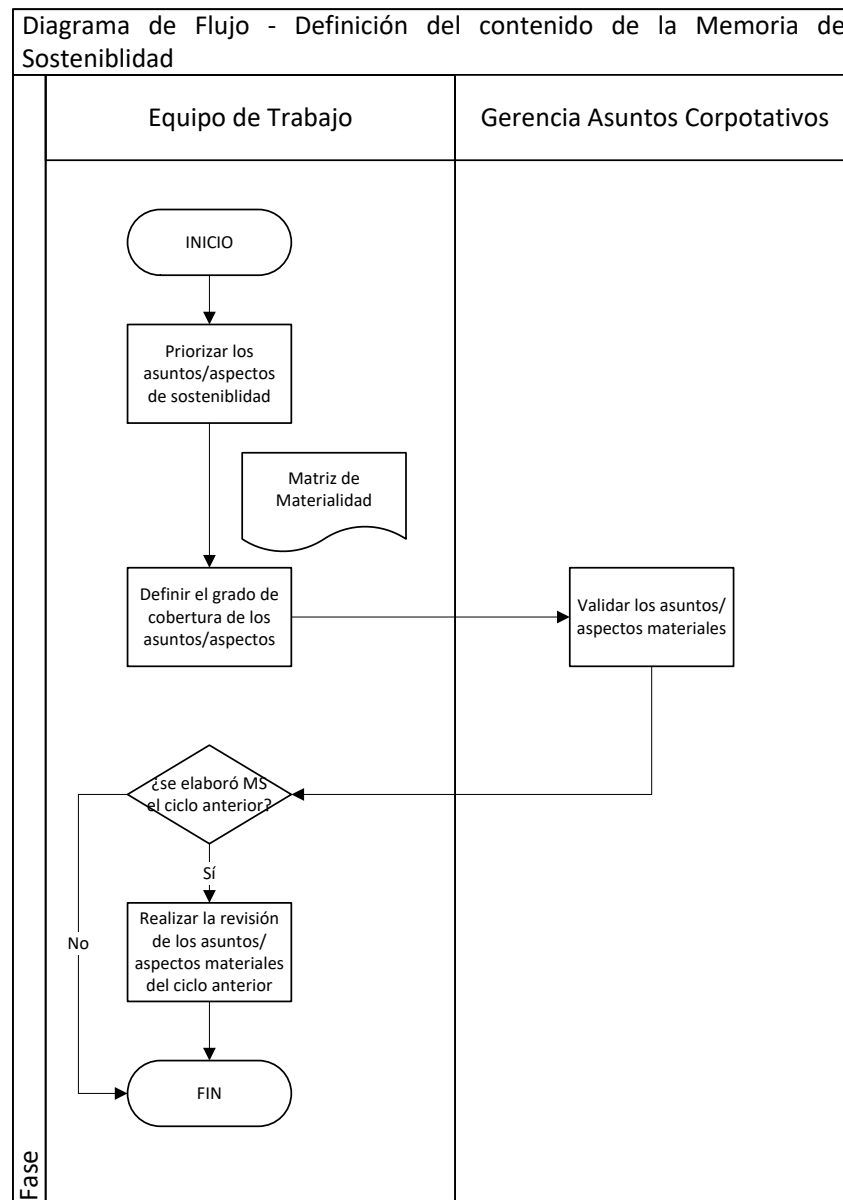
- La determinación de los asuntos/aspectos materiales, es decir, aquellos asuntos/aspectos que tienen impactos económicos, ambientales y sociales en la organización y aquellos que reflejan impactos significativos en las valorizaciones y decisiones de los grupos de interés, y que por lo tanto, deben ser presentados en la memoria de sostenibilidad de forma prioritaria.

- Esta etapa también comprende la determinación del grado de cobertura de la memoria, es decir, determinar dónde se producen los impactos que pueda generar cada asunto/aspecto material.

El proceso de determinación de los aspectos materiales y su cobertura, se realizó en base a lo descrito en la Guía GRI G4, tal como se muestra en la Figura 3.2 (Cap. III).

La relación de las actividades a desarrollarse en esta etapa y sus respectivos responsables, se muestran en la Figura 5.8.

**FIGURA 5.8: DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**



Elaboración: Propia



#### **a. Priorización de asuntos/aspectos**

La priorización de los asuntos/aspectos de sostenibilidad se desarrolló aplicando el principio de materialidad y participación de los grupos de interés de la Guía GRI G4, evaluando cada aspecto o asunto relevante mediante el uso de dos matrices, una para determinar la importancia de los impactos económicos, ambientales y sociales significativos para la Empresa, y la otra para determinar su influencia en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

A fin de entender el grado de importancia de cada aspecto, cada matriz determina los umbrales de manera cuantitativa mediante un rango de 0 a 100 puntos.

La Matriz 5.1 se utiliza para priorizar los asuntos/aspectos de interés que reflejan impactos económicos, ambientales y sociales en la Empresa, está compuesta por once columnas que deben ser completadas, la primera es para completar con la lista de asunto/aspectos identificados, las diez columnas siguientes son para valorar cada asunto/aspecto de acuerdo a cada una de la preguntas de los encabezados. La valoración a cada pregunta se realiza mediante cinco escalas relacionadas con valores numéricos: “Ninguna” = 0, “Bajo” = 2.5, “Medio” = 5, “Alto” = 7.5 y “Muy Alto”=10. Por lo tanto, al contar con diez preguntas y con una máxima valoración de diez para cada una, el puntaje máximo alcanzado por cada asunto/aspecto es de cien puntos.

La Matriz 5.2 se utiliza para priorizar los asuntos/aspectos de interés que influyen en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés, a diferencia de la anterior no cuenta con una cantidad de fija de columnas, sino que es variable en función de la cantidad de grupos de interés que se incluirán en la matriz; de hecho la primera columna es para completar con la lista de asuntos/aspectos identificados, las siguientes cinco columnas son para valorar los asuntos/aspectos en función a un determinado grupo de interés de acuerdo a cada pregunta de los encabezados, para realizar la valorización en función a otro grupo de interés se incluirán otras cinco

columnas con las mismas preguntas, y así sucesivamente, por cada grupo de interés. Las valoraciones a cada pregunta se realiza mediante tres escalas relacionadas a valores numéricos variables: “Ninguno” = 0, “Regular” = ‘A/2’, “Mucho” = ‘A’. Donde ‘A’ equivale a ‘(100/n)/5’, es decir, al puntaje máximo total (100) dividido por el número de grupos de interés identificados (n), finalmente dividido por el número de preguntas por cada grupo de interés (5).

Una vez realizada las valorizaciones de cada asunto/aspecto en las dos matrices, trasladamos los resultados a la Matriz 5.3, es decir, a la matriz de resultados; los resultados de la Matriz 5.1 en la segunda columna que a su vez representará el eje “X”, y los de la Matriz 5.2 en la tercera columna que a su vez representará el eje “Y”; esto con el fin de determinar la calificación de cada asunto/aspecto como: “Clave”, “Relevante”, “Interés Diferenciado” y “Moderado”, según las condiciones establecidas, así como para su representación gráfica, del mismo modo que en la Figura 3.3 (Cap. III).

La Matriz 5.1, la Matriz 5.2 y la Matriz 5.3, completadas con la información correspondiente se observan en los Anexo 03, Anexo 04 y Anexo 05 respectivamente.

Finalmente, los resultados del análisis de materialidad, siguiendo lo explicado anteriormente, se pueden apreciar en el Gráfico 5.1, y en el Cuadro 5.11.

Para evaluar la sostenibilidad corporativa de la Empresa, en esta investigación, se considerará como aspectos materiales a los aspectos calificados como claves.

## MATRIZ 5.1: PRIORIZACIÓN DE LOS ASUNTOS/ASPECTOS DE INTERÉS QUE REFLEJAN IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES EN LA EMPRESA

### MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE LOS ASUNTOS/ASPECTOS DE INTERÉS QUE REFLEJAN IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES EN LA EMPRESA

#### INSTRUCCIONES

- a) Completar la columna "Asunto/Aspecto de interés para la memoria", de acuerdo a la lista de Asuntos/Aspectos de interés elaborada previamente.
- b) Responder según la escala: "Ninguna", "Bajo", "Medio", "Alto" y "Muy Alto", a cada una de preguntas, según el impacto que producen los Asuntos/Aspectos en la Empresa.
- c) La relación de la escala del impacto, se traduce en valores numéricos como se puede apreciar en el cuadro: "Escala - Valor".
- d) El puntaje total obtenido será la suma de cada respuesta, que se cruzará con la priorización de los Asuntos/Aspectos de interés que influyen en los Grupos de Interés

Escala	Valor
Muy Alto	10
Alto	7.5
Medio	5
Bajo	2.5
Ninguna	0

Asunto/Aspecto de interés para la memoria

IMPORTANCIA DE LOS IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES										
¿Tiene impactos económicos, ambientales y sociales en la Organización?	¿Tiene relación con normas legales o compromisos voluntarios de significación estratégica para la Organización?	¿Constituye una oportunidad para la Organización?	¿Aumenta las probabilidades de que la Organización corra un riesgo importante?	¿Es reconocido por los científicos/expertos como un riesgo para la sostenibilidad?	¿Posee la Organización conocimientos o competencias especializadas para contribuir a la sostenibilidad en esta área?	¿Contribuye al éxito de la implementación de su estrategia o fortalece la reputación de la Organización?	¿Tiene influencia en la Cadena de Suministro de la Organización?	¿Se está trabajando en este tema constantemente en la Organización?	¿Repercute en las actividades, los productos, los servicios y las relaciones de la organización?	
Seleccione una opción del menú desplegable										
n°										
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										

Elaboración: Propia

## MATRIZ 5.2: PRIORIZACIÓN DE LOS ASUNTOS/ASPECTOS DE INTERÉS QUE INFLUYEN EN LAS EVALUACIONES Y DECISIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE LOS ASUNTOS/ASPECTOS DE INTERÉS QUE INFLUYEN EN LAS EVALUACIONES Y DECISIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

#### INSTRUCCIONES

- Completar la columna "Asunto/Aspecto de interés para la memoria", de acuerdo a la lista de Asuntos/Aspectos de interés elaborada previamente.
- Responder según la escala: "Ninguno", "Regular" y "Mucho", a cada una de preguntas, según el impacto que producen los Asuntos/Aspectos en cada uno de los grupos de interés identificados.
- La relación de la escala del impacto, se traduce en valores numéricos como se puede apreciar en el cuadro "Escala - Valor".
- El puntaje total obtenido de cada Asunto/Aspecto será la suma de cada respuesta, que se cruzará con la priorización de los Asuntos/Aspectos de interés que reflejen impactos económicos, ambientales y sociales en la Empresa.

Escala	Valor
Mucho	A*
Regular	B**
Ninguna	0

Asunto/Aspecto de interés para el reporte

n°	Grupo de Interés 1				
	¿Tiene impactos económicos, ambientales y sociales en el grupo de interés?	¿Lo han mencionado el grupo de interés como asunto/aspecto importante?	¿Genera interés en el grupo de interés?	¿Genera expectativa en el grupo de interés?	¿Su control mejora la relación el grupo de interés?
	Seleccione una opción del menú desplegable				
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

Grupo de Interés 2				
¿Tiene impactos económicos, ambientales y sociales en el grupo de interés?	¿Lo han mencionado el grupo de interés como asunto/aspecto importante?	¿Genera interés en el grupo de interés?	¿Genera expectativa en el grupo de interés?	¿Su control mejora la relación el grupo de interés?
Seleccione una opción del menú desplegable				

Grupo de Interés "n"				
¿Tiene impactos económicos, ambientales y sociales en el grupo de interés?	¿Lo han mencionado el grupo de interés como asunto/aspecto importante?	¿Genera interés en el grupo de interés?	¿Genera expectativa en el grupo de interés?	¿Su control mejora la relación el grupo de interés?
Seleccione una opción del menú desplegable				

(\*) A = (100/n)/5, equivalente al puntaje máximo total (100) dividido por el número de grupos de interés identificados (n), finalmente dividido por el número de preguntas por cada grupo de interés (5).

(\*\*) B = A/2,

Elaboración: Propia

## MATRIZ 5.3: RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN DE LOS ASUNTOS/ASPECTOS

### RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN DE LOS ASUNTOS/ASPECTOS

#### INSTRUCCIONES

- Los resultados de esta sección se obtienen de forma automática, en base a las calificaciones anteriores.
- La calificación de los Asuntos/Aspectos son: "Clave", "Relevante", "Interés Diferenciado" y "Moderado".
- La explicación a cada una de estas calificaciones se muestra en el siguiente cuadro:

Calificación	Condición*	Descripción
Clave	$X > 75$ y $Y > 75$	Aquellos que por su alta relevancia, tanto para la empresa como para la mayoría de sus grupos de interés, deben ser atendidos en forma prioritaria.
Relevante	$X > 50$ y $Y > 50$	Aquellos que por su importancia, tanto para la empresa como para la mayoría de sus grupos de interés, deben ser atendidos con prontitud.
Interés Diferenciado	$(X+Y) > 100$	Aquellos que tienen alta importancia para la empresa o para alguno de sus grupos de interés, por lo que deben ser atendidos por el área a la que le corresponde realizar la gestión o mantener el vínculo con el grupo identificado.
Moderado	$(X+Y) < 100$	Aquellos que tienen baja importancia tanto para la empresa como para alguno de sus grupos de interés, por lo que se debe hacer un seguimiento para mantenerlos en similar condición.

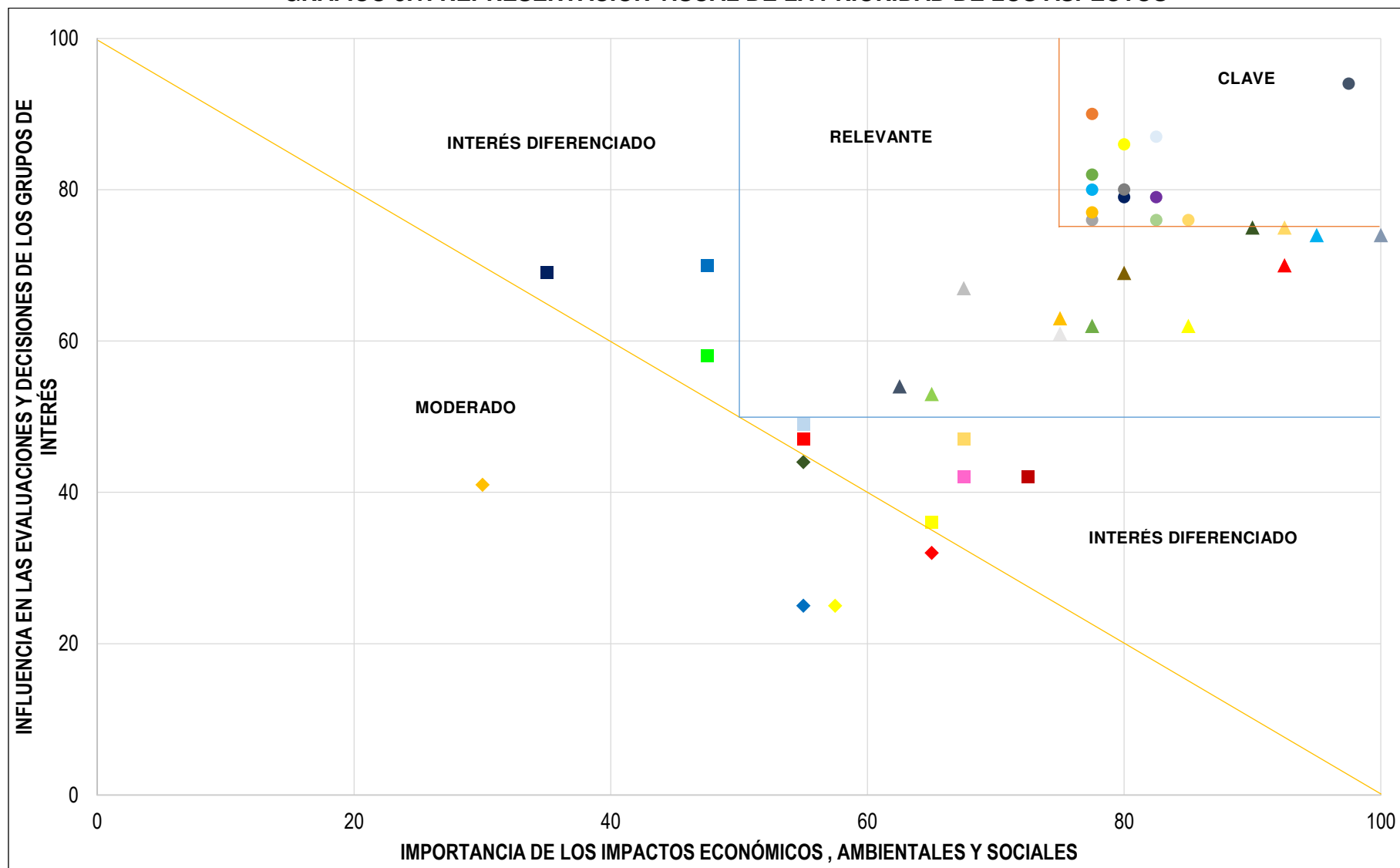
\* Las condiciones se realizan de forma secuencial y excluyente

n°	Asunto/Aspecto de interés para el reporte	IMPORTANCIA DE LOS IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES	INFLUENCIA EN LAS EVALUACIONES Y DECISIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Calificación
		X	Y	
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

Calificación de Tema	Cantidad
Clave	
Relevante	
Interés Diferenciado	
Moderado	
Total	

Elaboración: Propia

**GRÁFICO 5.1: REPRESENTACIÓN VISUAL DE LA PRIORIDAD DE LOS ASPECTOS**



Elaboración: Propia

**CUADRO 5.11: CLASIFICACIÓN DE MATERIALIDAD**

Aspectos							
Clave		Relevante		Interés Diferenciado		Moderado	
●	Derrames	▲	Consecuencias económicas indirectas	■	Ciclo de vida del producto	◆	Capacitación y programas educativos a comunidades
●	Desempeño Económico	▲	Gobierno corporativo	■	Formación y Educación	◆	Reasentamiento involuntario
●	Gestión del Cambio Climático	▲	Gestión de Integral de Riesgos	■	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	◆	Acciones de filantropía con las comunidades
●	Agua	▲	Ética y lucha contra la corrupción	■	Libertad de Asociación y Negociación Colectivos	◆	Perturbación de tierras y reacondicionamiento de terrenos
●	Emisiones	▲	Investigación / innovación para minimizar el impacto socio ambiental	■	Derechos de la Población Indígenas	◆	Preocupación por planes al final de las carreras laborales de los trabajadores
●	Efluentes y Residuos	▲	Continuidad del negocio	■	Incursión en nuevos negocios		
●	Energía	▲	Derechos humanos	■	Violencia, crimen y seguridad		
●	Empleo	▲	Gestión de conflictos con los grupos de interés	■	Alineación con socios de la cadena de suministro		
●	Consumo de recursos naturales y materias primas	▲	Biodiversidad	■	Pobreza local y condiciones de desigualdad		
●	Gestión del Talento Humano	▲	Fortalecimiento de vínculos con organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil				
●	Satisfacción de los clientes	▲	Inversiones ambientales				
●	Seguridad y Salud en el Trabajo	▲	Cumplimiento Normativo				
●	Comunidades locales	▲	Productos y Servicios				

Elaboración: Propia

De acuerdo al Gráfico 5.1 y al Cuadro 5.11, se observa que existen 13 aspectos claves, 13 aspectos relevantes, 9 aspectos de interés diferenciado y 5 aspectos moderados.

Para esta investigación los aspectos materiales son aquellos que fueron considerados como claves, de acuerdo a los resultados de la priorización de asuntos/aspectos de sostenibilidad.

Asimismo, en el Cuadro 5.12 se puede observar el cruce de los aspectos materiales con los grupo de interés, donde la influencia y los impactos generados por el aspecto son mayores a diferencia del resto de los grupos de interés.

**CUADRO 5.12: ASPECTOS MATERIALES POR GRUPO DE INTERÉS**

Grupos de interés Aspectos Claves	Accionista	Cliente	Competidor	Comunidades	Estado	Medio Ambiente	Proveedores	Sociedad Civil	Socios	Trabajadores
Derrames	x		x	x	x	x		x	x	x
Desempeño Económico	x				x		x		x	x
Gestión del Cambio Climático			x		x	x		x		
Agua				x		x		x		
Emisiones			x		x	x		x		
Efluentes y Residuos			x	x	x	x		x		
Energía					x	x		x		
Empleo				x	x		x	x		x
Consumo de recursos naturales y materias primas			x	x	x	x		x		
Gestión del Talento Humano							x	x	x	x
Satisfacción de los clientes		x					x		x	
Seguridad y Salud en el Trabajo							x		x	x
Comunidades locales				x	x			x		

Elaboración: Propia



## b. Determinación de la cobertura de los aspectos materiales

Se verificó también el ámbito de impacto cada aspecto, el cual puede ser interno o externo; asimismo identificamos que aspectos figuran la Guía GRI o no, esto se muestra en el Cuadro 5.13.

**CUADRO 5.13: LISTA DE ASUNTOS O ASPECTOS Y SU COBERTURA**

Asuntos/Aspectos con impactos para la Empresa y los grupos de interés	Asunto GRI		Cobertura	
	GRI	No GRI	Interna	Externa
Desempeño Económico	X		X	X
Consecuencias económicas indirectas	X			X
Consumo de recursos naturales y materias primas	X		X	X
Energía	X		X	X
Agua	X		X	X
Biodiversidad	X			X
Emisiones	X		X	X
Efluentes y Residuos	X		X	X
Gestión del Cambio Climático		X	X	X
Derrames	X		X	X
Productos y Servicios		X	X	
Ciclo de vida del producto		X	X	
Cumplimiento Normativo	X		X	X
Inversiones ambientales	X		X	X
Gestión del Talento Humano		X	X	
Empleo	X		X	X
Seguridad y Salud en el Trabajo	X		X	X
Formación y Educación	X		X	
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	X		X	
Libertad de Asociación y Negociación Colectivos	X		X	
Gobierno corporativo		X	X	
Ética y lucha contra la corrupción	X		X	
Satisfacción de los clientes		X	X	X
Alineación con socios de la cadena de suministro	X		X	
Fortalecimiento de vínculos con organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil		X	X	X
Incursión en nuevos negocios		X	X	
Acciones de filantropía con las comunidades		X		X
Gestión de Riesgos		X	X	
Investigación / innovación para minimizar el impacto socioambiental		X	X	X
Derechos humanos	X		X	X
Continuidad del negocio		X	X	
Perturbación de tierras y reacondicionamiento de terrenos		X		X
Pobreza local y condiciones de desigualdad		X		X
Preocupación por planes al final de las carreras laborales de los trabajadores		X	X	
Violencia, crimen y seguridad		X	X	X
Derechos de la Población Indígenas	X			X
Comunidades locales	X			X
Capacitación y programas educativos para las comunidades		X		X
Gestión de conflictos con los grupos de interés		X	X	X
Reasentamiento involuntario		X		X

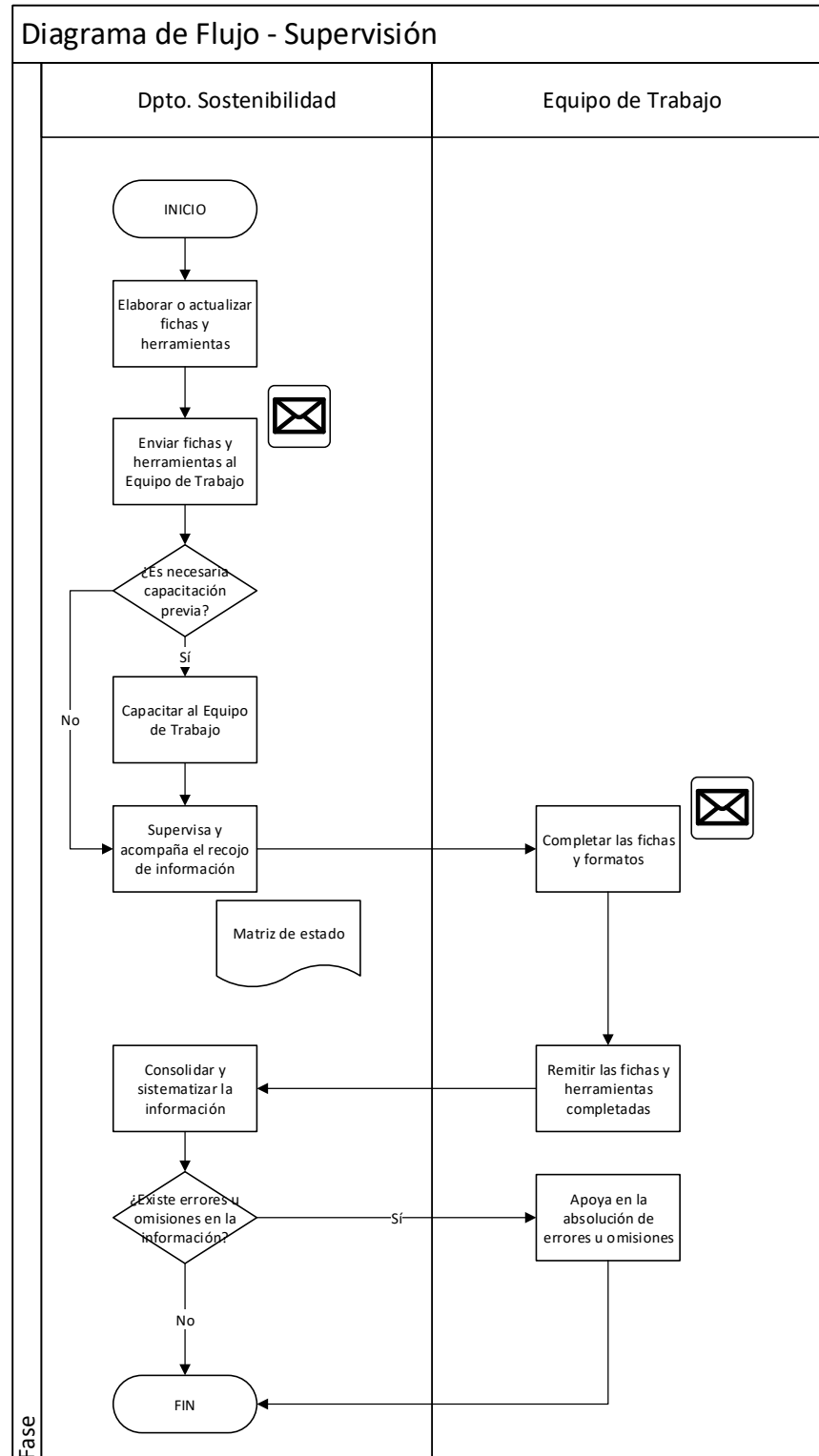
Elaboración: Propia

### 5.4.4 Supervisión

Esta etapa comprende el manejo de la información fue plasmada en la memoria de sostenibilidad y la supervisión del equipo de trabajo fue responsable de remitir la dicha información.

La relación de las actividades a desarrollarse en esta etapa y sus respectivos responsables, se muestran en la Figura 5.9.

**FIGURA 5.9: SUPERVISIÓN DE LA INFORMACIÓN**



Fuente: La Empresa.

Elaboración: Propia

#### **a. Elaboración de Fichas y Herramientas**

Para disponer de la información necesaria para la elaboración del contenido de la memoria, se elaboraron fichas y herramientas en formato Word y Excel para cada enfoque de gestión e indicador, en donde equipo de trabajo plasmará la información correspondiente a su dependencia o área.

Las fichas para cada enfoque de gestión fueron elaboradas de acuerdo a las directrices para la Información sobre el enfoque de gestión, y las fichas de cada indicador fueron elaborados de acuerdo a lo indicado al Manual de Aplicación de la Guía GRI G4.

En el caso de información relacionada a la Dimensión Ambiental, por el manejo de gran cantidad de datos numéricos, para su mejor manejo se elaboró una herramienta, que permita además realizar cambios de unidades necesarias y operaciones especiales.

En el Anexo 02 se visualiza la forma, estructura, y datos básicos de las fichas para los aspectos materiales considerados como claves, que fueron utilizadas para el recojo de la información.

#### **b. Consolidación de la Información**

Para la correcta supervisión de la información solicitada y recepcionada, teniendo en cuenta que se manejaron alrededor de 400 fichas en todas las dependencias, se utilizó la Matriz 5.4.

## MATRIZ 5.4: ESTADO DE LA REMISIÓN Y RECEPCIÓN DE FICHAS Y HERRAMIENTAS

### MATRIZ DE ESTADO DE LA REMISIÓN Y RECEPCIÓN DE FICHAS Y HERRAMIENTAS

CÓDIGO GRI	Información del Indicador				Información de la Dependencia			Información de los Responsables del Reporte			
	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	ASPECTO	Gerencia	Departamento	Unidad	Nombre	Anexo	Fichas enviadas	Fichas recibidas

Tipo de Ficha	Cantidad
Fichas enviadas*	
Fichas remitidas**	
Fichas en espera***	
Fichas que no aplica****	
Fichas sin información*****	

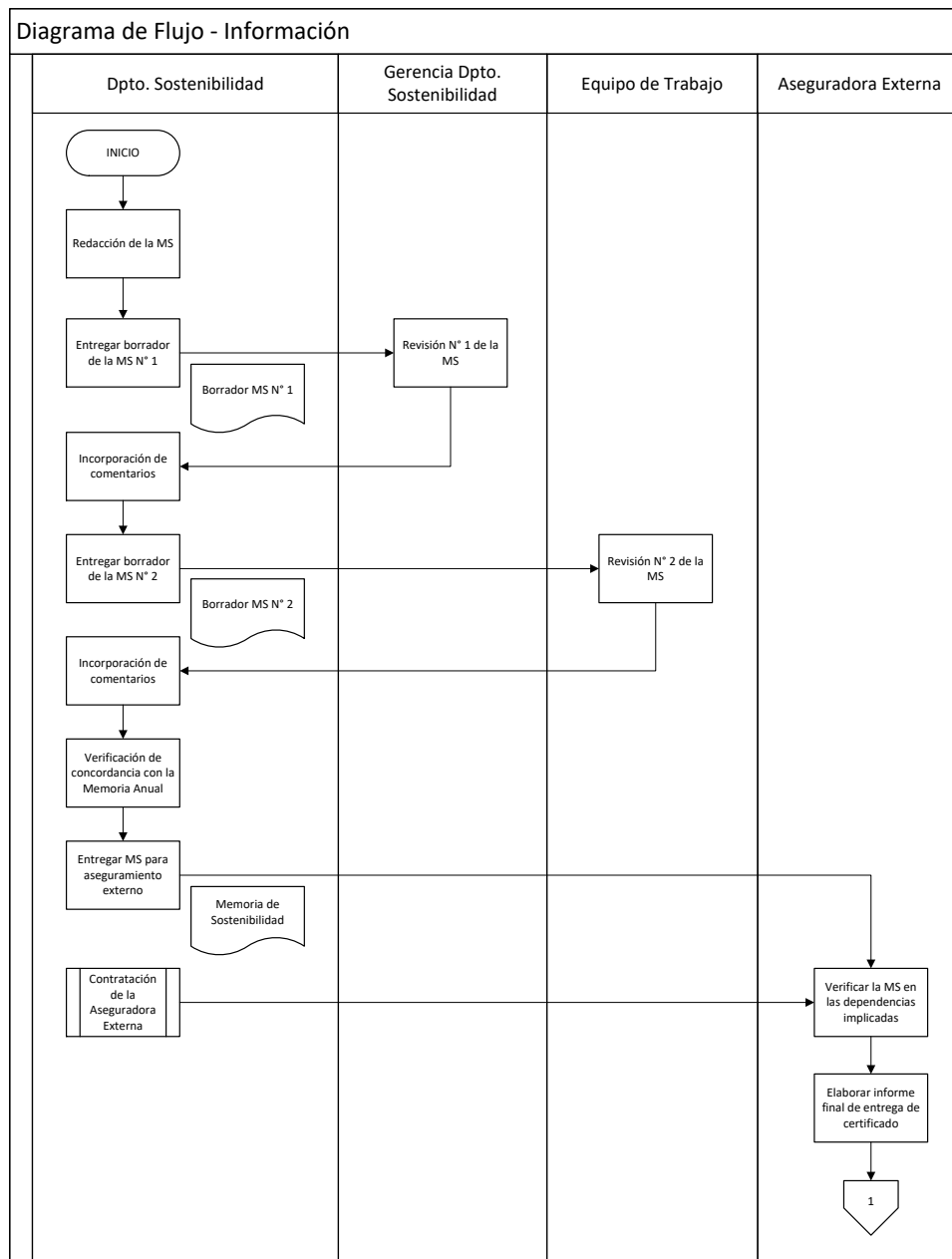
Elaboración: Propia

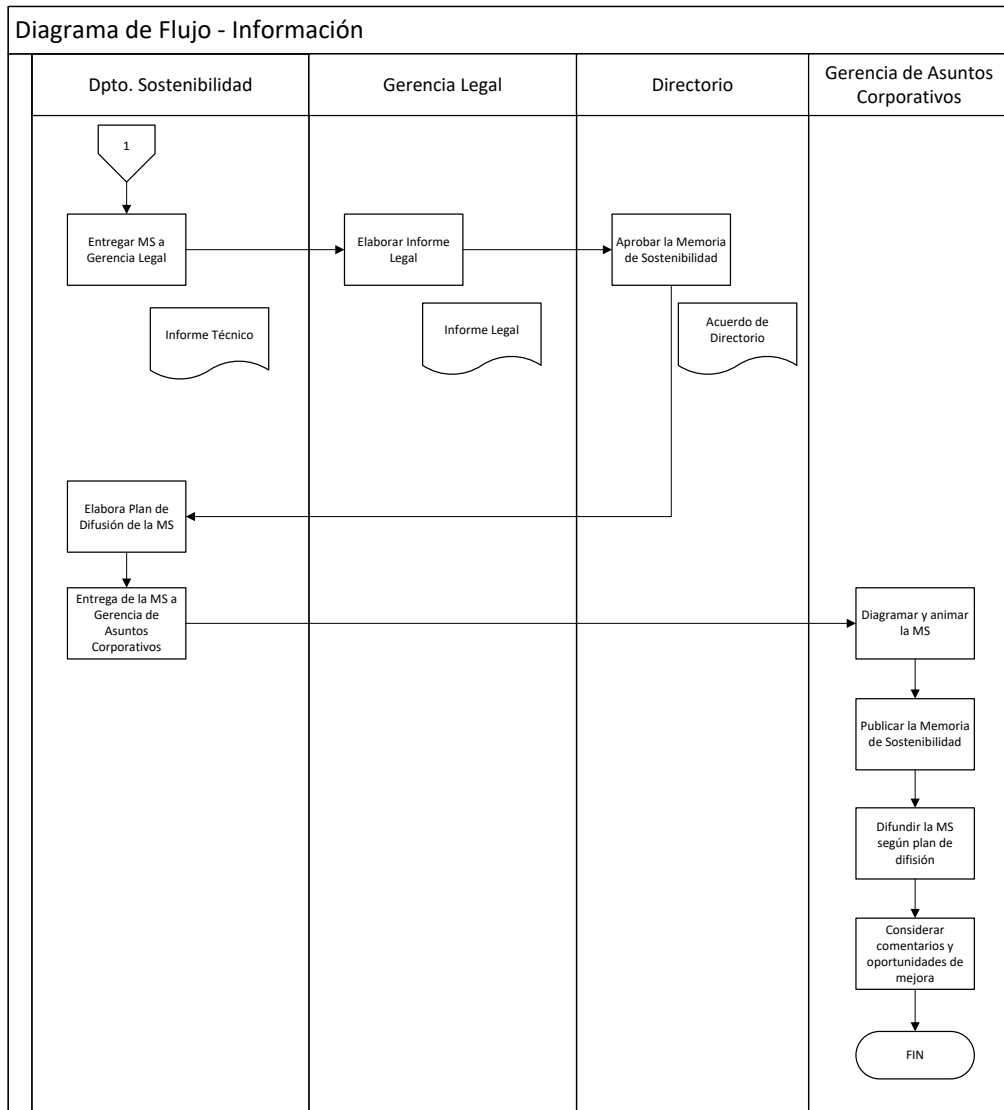
### 5.4.5 Información

Esta etapa tiene por objetivo la finalización del proceso de elaboración de la memoria de sostenibilidad. Por lo tanto comprende la redacción de forma concisa y completa, el aseguramiento externo, la aprobación final, su publicación y difusión de la memoria de sostenibilidad en los distintos medios de acuerdo a un plan de difusión.

La relación de las actividades de esta etapa y sus respectivos responsables, se muestran en la Figura 5.10.

**FIGURA 5.10: REDACCIÓN Y VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN**





Fuente: La Empresa

Elaboración: Propia

### a. Redacción de la Memoria

La base para la redacción de la memoria fue la selección del criterio de conformidad que establece la Guía GRI G4, para este caso se escogió el criterio de conformidad esencial, razón por la cual la empresa está obligada a plasmar en la memoria de sostenibilidad la información de acuerdo a los Cuadros 3.12., y 3.13.

La primera tarea que se realizó, fue definir la estructura de la memoria, es decir, cada uno de los puntos y la secuencia que se presentará en la memoria, esto en base al análisis de materialidad desarrollado y a la información reportada por el equipo de trabajo. Definir la estructura también

ayudó a la designación de responsables del Departamento Sostenibilidad para redactar los puntos de la memoria.

**CUADRO 5.14: CONTENIDO DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**

<b>Mensaje a nuestros Grupos de Interés</b> <b>Cifras del 2015</b> <b>Hechos Relevantes 2015</b> <b>Sobre la Memoria de Sostenibilidad</b>	
<b>1. Perfil de la Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Quienes Somos</li> <li>➤ Estrategia de Sostenibilidad</li> <li>➤ Aspectos Materiales y Cobertura</li> <li>➤ Participación de los Grupos de interés</li> <li>➤ Perfil de la Memoria</li> </ul>
<b>2. Gobierno Corporativo, Ética y Cumplimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gobierno Corporativo</li> <li>➤ Gestión Ética</li> <li>➤ Gestión Integral de Riesgos</li> <li>➤ Control y Cumplimiento</li> </ul>
<b>3. Desempeño Económico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estrategia Económica y Financiera</li> <li>➤ Valor económico Generado</li> <li>➤ Proyectos de Trascendencia</li> </ul>
<b>4. Desempeño Ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estrategia Ambiental</li> <li>➤ Eco eficiencia</li> <li>➤ Gestión del Cambio Climático</li> <li>➤ Biodiversidad</li> <li>➤ Inversiones ambientales</li> </ul>
<b>5. Desempeño Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Prácticas Laborales y Trabajo Digno</li> <li>➤ Derechos Humanos</li> <li>➤ Sociedad</li> <li>➤ Responsabilidad Sobre Productos</li> </ul>
<b>6. Índice de Contenidos GRI G4</b>	
<b>7. Certificaciones de Verificación Externa</b>	

Elaboración: Propia

La redacción de la información plasmada en la memoria tiene consistencia con los Principios para determinar la Calidad de la Memoria, ya que garantizan una presentación adecuada y transparente, para lograr que los

grupos de interés puedan realizar evaluaciones fundamentadas y razonables sobre el desempeño de la empresa, y para que esta puedan adoptar las medidas correspondientes.

### **Presentación de los Contenidos Básicos Generales**

Los contenidos sobre Estrategia y Análisis, Perfil de la Organización, Gobierno y Ética e Integridad fueron tomados de lo reportado en la memoria anual.

Los contenidos de los Aspectos Materiales y la Participación de los grupos de Interés fue la que se desarrolló en las etapas de Conexión y Definición del proceso de elaboración de la memoria.

En el Perfil de la Memoria, se presentó toda aquella información fundamental que se debe tener en cuenta antes de realizar una revisión profunda de la misma.

### **Presentación de los Contenidos Básicos Específicos**

La información sobre estos contenidos se obtiene de las fichas del enfoque de gestión y de los indicadores que los integrantes del equipo de trabajo completaron y remitieron al Dpto. Sostenibilidad.

La Empresa presentó cada uno de los contenidos básicos específicos divididos en tres partes fundamentales de la siguiente manera:

**Parte 1: Descripción General del aspecto material.**

**Parte 2: Descripción de los indicadores**

**Parte 3: Explicación de los resultados**

#### **b. Índice de cumplimiento de los indicadores GRI**

En cumplimiento a lo indicado en la guía GRI G4, respecto a los contenidos básicos generales del Perfil de la Memoria (G4-32), que solicita facilitar el índice de GRI. Se elaboró un índice de los indicadores GRI G4 que se reportaron en la memoria de sostenibilidad, que indica además cuales fueron verificados externamente y para su rápida ubicación en toda la memoria de sostenibilidad.



### c. Verificación Externa

Para la verificación externa de la memoria, se evaluó el mercado de las principales y reconocidas empresas del medio que realizan este servicio.

**CUADRO 5.15: EMPRESAS DEL MEDIO QUE BRINDAN SERVICIOS DE VERIFICACIÓN DE MS**

<b>Empresa</b>	<b>Descripción</b>
KPMG	Es una de las cuatros firmas más importantes del mundo de servicios profesionales que ofrecen servicios en auditorías fiscales y de asesoramiento financiero, legal tributario y de negocios.
Deloitte & Touche	Es una de las cuatros firmas más importantes del mundo de servicios profesionales que ofrecen servicios en consultoría, impuestos, asesoría jurídica, asesoría financiera y auditoría.
Pricewaterhouse Coopers	Es una de las cuatros firmas más importantes del mundo de servicios profesionales que ofrecen servicios en auditorías, consultorías y asesoramiento legal y fiscal a nivel global.
Ernst & Young	Es una de las cuatros firmas más importantes del mundo de servicios profesionales que ofrecen servicios en auditoría, impuestos, finanzas, contabilidad, servicios de cálculos y estudios actuariales y asesoramiento en la gestión de la empresa.
SGS	Société Générale de Surveillance es una empresa que proporciona servicios de inspección, verificación, ensayos y certificación.
Bureau Veritas	Es una compañía de servicios de ensayo, inspección y certificación.
Aenor	La Asociación Española de Certificación de Normalización y Certificación es una entidad dedicada al desarrollo de la normalización y certificación, así mismo ofrece servicios de supervisión y capacitación.

Elaboración: Propia

A estas empresas se les solicitó sus respectivas propuestas de acuerdo a los términos que la Empresa estableció con respecto a las características de la memoria elaborada.

Las respuestas que se obtuvieron de manera inmediata fueron de tres firmas, los cuales fueron puestos a análisis para la selección de uno de ellos, pero que por las restricciones del uso y divulgación de la información de las propuestas, estas empresas son presentadas como Firma 1, Firma 2 y Firma 3. Cada una de las características de los servicios que prestaban cada una de estas empresas se muestran en el Cuadro 5.16.

**CUADRO 5.16: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS PARA LA VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD**

Características de la verificación	C0: Verificador Externo			
	Firma 1	Firma 2	Firma 3 (a)	Firma 3 (b)
<b>C1:</b> Tipo de Verificación	Versión final del borrador después de su aprobación por el Director	Revisión de preliminar Revisión Final	Revisión única	Revisión Previa Revisión Final
<b>C2:</b> Consideración de otras normas	1. GRI G4 2. Suplemento Sectorial	1. GRI G4 2. Suplemento Sectorial 3. AA1000 (2008)	1. GRI G4 2. Suplemento Sectorial 3. ISAE 3000 4. AA1000 (2008)	1. GRI G4 2. Suplemento Sectorial 3. ISAE 3000 4. AA1000 (2008)
<b>C3:</b> Proceso de Aseguramiento	1. Revisión Documental del marco de materialidad y procedimiento para elaborar el reporte. 2. Auditoría a la Sede Central (entrevistas, contenidos del reporte y verificación de datos) 3. Visitas de campo para la verificación de generación de datos. 4. Seguimiento a los hallazgos de auditoría y elaboración del Informe de Auditoría y de declaración de aseguramiento. 5. Revisión Técnica por auditor independiente de reportes de sostenibilidad.	1. Revisión de la memoria de sostenibilidad 2. Plan de verificación 3. Verificación in situ. 4. Entrega de Informe preliminar 5. Entrega de Informe Final y conformidad de verificación	1. Elaboración de matriz de riesgos y test de materialidad. 2. Trabajo de campo con entrevistas con responsables de información. 3. Recepción de la evidencia que soporta la aseveración y papeles de trabajo solicitado. 4. Análisis de la Información y elaboración de la versión final del Informe de Oportunidades de Mejora. 5. Elaboración de Carta de Verificación.	1. Elaboración de matriz de riesgos y test de materialidad. 2. Entrevistas con los responsables de información a nivel corporativo y unidades de negocio. 3. Visitas físicas a instalaciones. 4. Análisis de la Información del Informe de Oportunidades de mejora. 2. Evaluación del funcionamiento de los sistemas de información cuantitativa, revisión de hechos y datos. 3. Análisis de resultados y retroalimentación. 4. Análisis de la información y elaboración de versión final del Informe de Oportunidades de Mejora. 5. Elaboración de Carta de Verificación.
<b>C4:</b> Duración	Solo en Lima 9.5 días hábiles	8 semanas	30 días calendarios	81 días calendarios
<b>C5:</b> Productos entregables	1. Declaración de Aseguramiento. 2. Informe de los vacíos en el reporte de sostenibilidad en relación a la Guía GRI, los detalles de las fortalezas y debilidades, y las recomendaciones para las mejoras.	1. Informe de Verificación Externa – Preliminar. 2. Informe de Verificación Externa – Final. 3. Informe de Verificación Externa – Resumen de Conformidad.	1. Versión final de Informe de Oportunidades de Mejora. 2. Carta de Verificación.	1. Informe de Oportunidades de mejora. 2. Versión final de Informe de Oportunidades de Mejora. 3. Carta de Verificación.
<b>C6:</b> Lugares a auditar para el costo básico	Lima	Lima y 1 Gerencia de Operación	Oficinas en Lima	Oficinas en Lima
<b>C7:</b> Costo del Programa	S/. 19,000 + IGV.	S/. 56,640 (Incluye IGV y traslados)	S/. 180,000 + IGV	S/. 235,000 + IGV
<b>C8:</b> Costo de desplazamiento	S/. 4,500 + IGV, en el caso de auditar fuera de Lima Metropolitana.		Facturada por separado	Facturada por separado

Elaboración: Propia

### Selección de la Empresa Verificadora

La selección de la empresa que realizó la verificación externa de la memoria de sostenibilidad, se realizó aplicando la metodología del Ranking de Factores.

Los factores que se consideraron para su ponderación fueron las mismas características descritas en la Cuadro 5.16.

La calificación se realizó en función al detalle del servicio que ofrece cada empresa.

**CUADRO 5.17: RANKING DE FACTORES PARA SELECCIÓN DE LA EMPRESA VERIFICADORA**

Factores	Peso Relativo	Firma 1		Firma 2		Firma 3 (a)		Firma 3 (b)	
		Calif.	Calif. Pon.	Calif.	Calif. Pon.	Calif.	Calif. Pon.	Calif.	Calif. Pon.
<b>C0</b>	0,30	6	1.50	6	1.50	9	2.25	9	2.25
<b>C1+C5</b>	0,05	5	0.25	10	0.50	5	0.25	10	0.50
<b>C2</b>	0,10	5	0.50	8	0.80	10	1.00	10	1.00
<b>C3</b>	0,30	7	1.75	8	2.00	7	1.75	10	2.50
<b>C4</b>	0,05	10	0.50	7	0.35	8	0.40	4	0.20
<b>C7+C8</b>	0,20	7	2.10	6	1.80	2	0.60	1	0.30
<b>Total</b>	<b>1.00</b>		<b>6.60</b>		<b>6.95</b>		<b>6.25</b>		<b>6.75</b>

Elaboración: Propia

Siendo seleccionada la Firma 2 al tener la mayor calificación con 6.90, y cuyo trabajo se desarrolló de acuerdo al cronograma de trabajo con los respectivos ajustes del caso.

#### **d. Diagramación, Presentación y Difusión de la Memoria de Sostenibilidad**

Una vez aprobada la memoria por el Directorio de la Empresa, esta fue entregada a la Gerencia de Asuntos de Corporativos para la designación de los responsables de la diagramación gráfica.

La presentación y la difusión de la memoria de sostenibilidad también fueron actividades que estuvieron a cargo por la Gerencia de Asuntos Corporativos.

La presentación se realizó con un evento formal donde participaron todos los trabajadores de la Empresa, asimismo se reconoció el esfuerzo de los que trabajaron en la elaboración de la memoria.

La difusión se realizó mediante un plan de difusión que la Gerencia de Asuntos Corporativos elaboró, para así hacer llegar a todos los grupos de interés.

En todo el proceso de difusión de la memoria, se trabaja de forma que sean recibidas todos los comentarios y observaciones de los grupos de interés que reciben la memoria, para tenerlos en cuenta para el próximo ciclo de la elaboración de la memoria.

## CAPÍTULO VI. RESULTADOS

Este capítulo comprende en análisis de los resultados de los indicadores de los aspectos materiales identificados, asimismo comprende las propuestas de mejora planteadas a fin de mejorar el desempeño de estos aspectos materiales y finalmente comprende la demostración de cada una de las hipótesis formuladas en esta investigación.

### 6.1 Resultados de los Indicadores de los Aspectos Materiales Evaluados

La evaluación de la Sostenibilidad Corporativa de la Empresa se realizó en las dimensiones económica, social y ambiental, mediante el análisis e interpretación de los indicadores que pertenecen a los aspectos considerados como claves, estos se muestran en el Cuadro 6.1.; asimismo se harán algunas propuestas de mejora para dichos indicadores, que ayudarán a mejorar el desempeño sostenible de la organización.

**CUADRO 6.1: DIMENSIONES, ASPECTOS E INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA**

Dimensión	Aspectos Claves	Indicador GRI
Económica	Desempeño Económico	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido
Ambiental	Consumo de recursos naturales y materias primas	G4-EN1: Materiales por peso o por volumen
	Agua	G4-EN8: Captación total de agua según la fuente
		G4-EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada
	Emisiones	G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero
		G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero
		G4-EN16: NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas
	Efluentes y residuos	G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

	Derrames	G4-EN24: Número y Volumen total de los derrames significativos
	Energía	G4-EN3: Consumo Energético Interno
	Gestión del Cambio Climático	No GRI
Social	Gestión de Talento Humano	No GRI
	Satisfacción de los Clientes	No GRI
	Seguridad y Salud en el Trabajo	G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo, número de víctimas mortales relacionadas al trabajo por sexo y por región.
	Empleo	G4-LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.
		G4-LA2: Prestaciones Sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad
	Comunidades locales	G4-SO1: Porcentaje de Centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local

Elaboración: Propia

### 6.1.1 Dimensión Económica

Esta dimensión abarca el impacto de la empresa en la situación económica de los grupos de interés y en los sistemas económicos locales y nacionales.

#### 6.1.1.1 Aspecto: Desempeño Económico

##### G4-DMA: Desempeño Económico

Con la finalidad de generar una cultura de transparencia en la distribución de valor económico la empresa cuenta con las siguientes políticas:

- Política de Dividendos
- Política de Donaciones

- Política de Responsabilidad Social

Asimismo, los resultados del valor económico son reportados en su debida oportunidad a la Superintendencia del Mercado de valores.

#### **G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido**

El valor económico generado y distribuido por la empresa es el resultado de la contribución con los grupos de interés de acuerdo a las obligaciones y compromisos, es decir son indicaciones básicas de como la organización ha creado riqueza para sus grupos de interés.

El cuadro 6.2., muestra los resultados de este indicador.

**CUADRO 6.2: VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO**

<b>Componente</b>	<b>(MMS/. )</b>	<b>Descripción</b>
<b>Valor económico directo creado (VEC)</b>		
Ingresos	15.050,10	Ventas netas más ingresos procedentes de servicios, de inversiones financieras y venta de activos.
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>		
Gastos de funcionamiento	13.892,10	Costo de ventas, pagos a proveedores y gastos.
Sueldos y prestaciones de los empleados	491,96	Pagos totales realizados a los trabajadores y contribuciones sociales.
Pagos a proveedores de capital	63,30	Intereses y gastos de préstamos. Dividendos accionistas.
Pagos a gobiernos	1.204,2	Impuestos generados y recaudados.
Inversiones comunitarias	25,48	Aportaciones voluntarias e inversión en la comunidad (incluye donaciones).
<b>Valor económico retenido (VER)</b>		
Valor económico retenido (VER)	130,52	Reservas, amortizaciones y depreciaciones.

Fuente: Le Empresa

#### **6.1.2 Dimensión Ambiental**

Esta dimensión abarca el impacto de la empresa en los sistemas naturales, entre ellos los ecosistemas, suelos, el aire y el agua.

#### **G4-DMA**

La empresa cumple con las normativas emitidas por las autoridades encargadas de regular la gestión ambiental del país como son el Ministerio

del Ambiente, Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA), Autoridad Nacional del Agua (ANA), etc.

Asimismo la empresa de forma voluntaria cumple y está certificada en cada una de sus operaciones con la norma ISO 14001 sobre Gestión Ambiental.

#### **6.1.2.1 Aspecto: Materiales**

##### **G4-DMA: Materiales**

Los procesos y actividades de la empresa conllevan al consumo de hidrocarburos, el cual es considerado como un material no renovable, en ese sentido, la importancia de este aspecto se enfoca en su uso eficiente.

##### **G4-EN1: Materiales por peso o por volumen**

Los principales recursos y materiales utilizados en los diferentes procesos de la cadena productiva de la empresa, son el petróleo procesado y los combustibles consumidos.

##### **Petróleo procesado**

Se refiere a la cantidad de petróleo que la empresa procesa en cada una de sus refinerías, y a las cantidades que son transportadas por distintos oleoductos. Estas cantidades se muestran en el Cuadro 6.3.

**CUADRO 6.3: PETRÓLEO PROCESADO (EN bbl)**

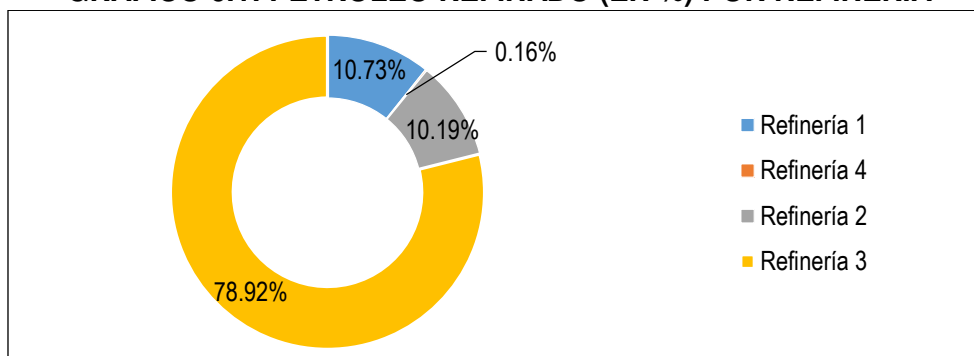
<b>Materia</b>	<b>Cantidad (bbl)</b>
Petróleo Refinado	25.674.145,88
Petróleo Transportado	8.580.787,00

Fuente: La Empresa

La distribución porcentual del total de petróleo refinado por cada Refinería se muestra en el Gráfico 6.1.



**GRÁFICO 6.1: PETRÓLEO REFINADO (EN %) POR REFINERÍA**



Elaboración: Propia

Fuente: La Empresa

El mayor volumen de petróleo refinado se generó en la Refinería 4, ya que es la principal y más grande refinería de la empresa.

### Combustible consumido

Se refiere a los combustibles que son utilizados por los distintos equipos, vehículos y maquinarias con las que cuenta la empresa, esto se muestra en el Cuadro 6.4.

**CUADRO 6.4: COMBUSTIBLES CONSUMIDOS (EN gal)**

Combustible	Usos	Cantidad
Gasoholes	Utilizado por la flota vehicular ligera.	102.520,61 gal
Diésel 2	Utilizados por camiones, camionetas y maquinaria pesada, así como por generadores, motobombas y otros equipos estacionarios distribuidos en todas las Operaciones.	236.8752.91 gal
Diésel B5		2.430.305,81 gal
Petróleo Industrial	Consumido por los equipos de la unidad de destilación primaria de Refinería 2.	1.566.768,00 gal
Gas Licuado de Petróleo (GLP)	Consumido por los equipos de la Sede Central y Refinería 1.	334,38 gal
Gas Natural	Utilizado por los hornos y calderos de Refinería 3 y Refinería 1.	16.836.727.165,86 gal
Gas Ácido	Utilizado como gas de mezcla por los hornos y calderos de Refinería 3 y Refinería 1.	24.211.656.089,39 gal

Elaboración: Propia

Fuente: La Empresa

### 6.1.2.2 Aspecto: Agua

El proceso de refinación emplea grandes volúmenes de agua para distintas actividades, entre ellos: el lavado del petróleo de sales e impurezas, enfriamiento de equipos y para la producción de vapor.

## G4-DMA: Agua

La importancia este aspecto radica en la necesidad de determinar la huella hídrica de la organización, así como los impactos y riesgos potenciales asociados al consumo de agua, para una monitorización y mejora del consumo de este recurso que está directamente relacionado con el costo de su consumo.

La Empresa se encuentra regulada a las disposiciones que emite la Autoridad Nacional del Agua.

## G4-EN8: Captación total de agua según la fuente

El volumen total de agua consumida por la empresa, fue de 1.179.750,57 m<sup>3</sup>, el desglose por la fuentes se muestran en el Cuadro 6.5.

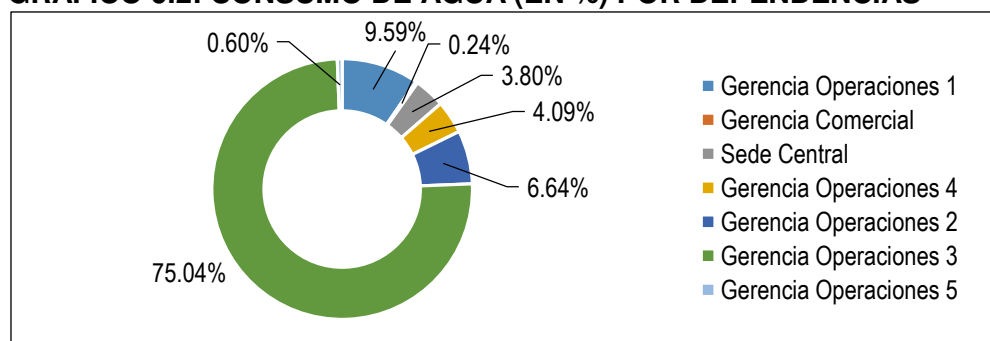
**CUADRO 6.5: CONSUMO DE AGUA (EN m<sup>3</sup>) SEGÚN TIPO DE FUENTE**

Fuente	Detalles	Cantidad (m <sup>3</sup> )
Suministro municipal o de otra empresa	Suministrada por la red pública.	1.124.185,77
Agua subterránea	Extraídos de acuíferos subterráneos, entre los cuales resalta la laguna de origen freático ubicada dentro de las instalaciones	120.968,00
Agua proveniente de ríos y quebradas	Captados principalmente de los ríos Marañón, Amazonas, Itaya y Huallaga	134.596,80

Fuente: La Empresa

El consumo total de agua, disgregado de manera porcentual en las diferentes operaciones de la empresa se muestra en el gráfico 6.6.

**GRÁFICO 6.2: CONSUMO DE AGUA (EN %) POR DEPENDENCIAS**



Elaboración: Propia

Fuente: La Empresa

El mayor volumen de consumo se dio en la Gerencia de Operaciones 3, que es justamente donde se da la mayor producción de petróleo refinado, que es la actividad que más consumo de agua genera.

#### **G4-EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada**

Entre las acciones orientadas a disminuir la captación y consumo de agua por la empresa, se destaca las siguientes:

- Los efluentes domésticos son tratados para ser destinados en el riego de parques y jardines. El volumen total de reúso de agua fue de 11.218,00 m<sup>3</sup>, que corresponde al 0,81% del total de agua utilizada en el período.
- En la Gerencia de Operaciones 3, el 67,82% del agua consumida proviene de una planta desalinizadora por ósmosis inversa operada por ACCIONA-Agua.

Al reusar el agua, así como obtener y procesar agua salada directamente del océano se evita tomarla de fuentes de agua dulce y potable, lo cual reduce la presión que las actividades de la empresa ejercen sobre los escasos recursos hídricos, a su vez que incrementa su disponibilidad para la sociedad.

#### **6.1.2.3 Asunto: Gestión del Cambio Climático (No GRI)**

El petróleo y sus derivados en las diferentes etapas de su ciclo de vida, generan un gran impacto en la atmósfera. Los aspectos que miden la gestión del cambio climático son: Emisiones, Efluentes y Residuos y Energía.

La empresa se encuentra adherida al Compromiso Climático Corporativo (7C), una iniciativa que busca medir y evidenciar el nivel de madurez en torno al cambio climático del sector público y privado en el Perú, en base a un reporte voluntario que permite al usuario identificar fácilmente cuantas y que empresas realizan acciones en

cualquiera de los 7 ejes (Compromete-Calcula-Capacita-Conduce-Compensa-Considera-Comunica).

#### **6.1.2.4 Aspecto: Emisiones**

##### **G4-DMA: Emisiones**

Producto de los diferentes procesos y actividades de la empresa, se libera gran cantidad de emisiones directas e indirectas a la atmósfera, en ese sentido, se busca la adecuada gestión de las emisiones de gases de efecto invernadero con la finalidad reducir las cantidades de emisiones.

La empresa de acuerdo a la legislación peruana cumple con los siguientes instrumentos de gestión ambiental:

- Límites Máximos Permisibles para las Emisiones Gaseosas y de Partículas de las Actividades del Sub Sector Hidrocarburos (DECRETO SUPREMO N° 014-2010-MINAM).
- Estándares de Calidad Ambiental para Aire (DECRETO SUPREMO N° 003-2008-MINAM)

##### **G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero**

##### **G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero**

Para el período de estudio, se liberaron 356.421,07 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO<sub>2e</sub>), las cuales se distribuyen como se muestra en el Cuadro 6.7.

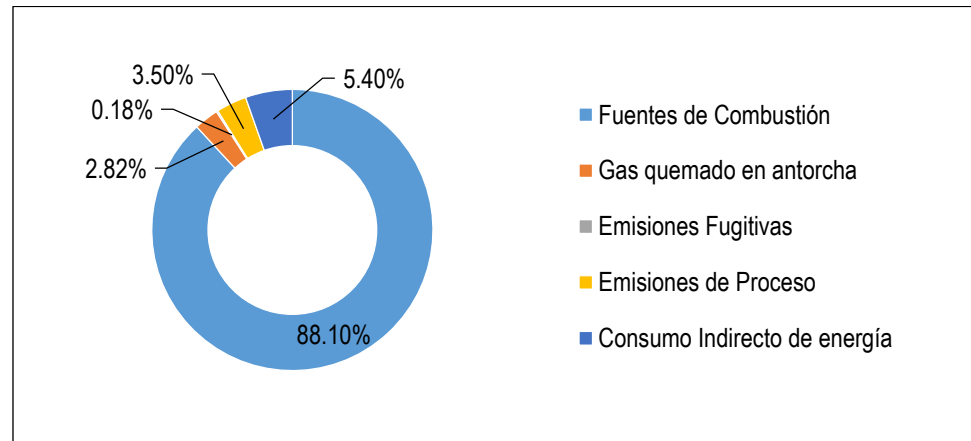
**CUADRO 6.6: EMISIONES DE GEI (EN %) POR TIPO DE FUENTE**

<b>Tipo de Emisión</b>	<b>Detalle</b>	<b>Cantidad (tCO<sub>2e</sub>)</b>
Directa	Generadas por el consumo de combustibles en los diferentes equipos móviles y estacionarios, así como por los procesos propios y fugas de las refinerías.	345.700,93
Indirecta	Generadas por el consumo de energía eléctrica adquirida de otras empresas proveedoras.	19.720,14

Fuente: La Empresa

Las emisiones del GEI, desglosados de forma porcentual por tipo de fuente se aprecia en el Gráfico 6.3.

**GRÁFICO 6.3: EMISIONES DE GEI (EN %) POR TIPO DE FUENTE**



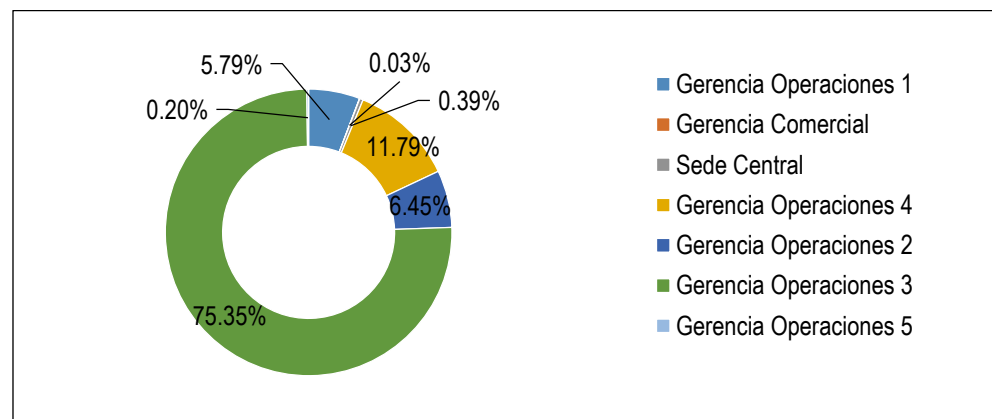
Elaboración: Propia

Fuente: La Empresa

Las fuentes de combustión son las que generan mayor emisión de GEI, estas son propias de las actividades de las actividades productivas y de uso de equipos móviles y estacionarios.

Las emisiones del GEI, desglosados de forma porcentual en las diferentes dependencias de la empresa se muestra en el gráfico 6.8.

**GRÁFICO 6.4: EMISIONES DE GEI (EN %) POR DEPENDENCIA**



Elaboración: Propia

Fuente: La Empresa

La mayor cantidad de emisiones de GEI se produce en la Gerencia de Operaciones 3, por ser la operación de mayor capacidad de producción, y la complejidad de sus instalaciones.

#### **G4-EN16: NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas**

En el cuadro 6.9., se muestran las otras emisiones atmosféricas de las actividades de procesamiento de los hidrocarburos, por dependencia.

**CUADRO 6.7: OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS POR DEPENDENCIA**

<b>Dependencia</b>	<b>Óxidos de Nitrógeno (tNOx)</b>	<b>Óxidos de Azufre (tSOx)</b>	<b>Monóxido de Carbono (tCO)</b>	<b>Material Particulado (tMP)</b>	<b>TOTAL</b>
Gerencia Operaciones 1	83,15	29,17	38,10	0,22	<b>150,65</b>
Gerencia Operaciones 4	745,21	41,58	604,79	151,82	<b>1.543,40</b>
Gerencia Operaciones 2	678,31	90,63	207,09	10,18	<b>986,21</b>
Gerencia Operaciones 3	1.207,56	6.579,02	1.866,86	432,11	<b>10.085,54</b>
Gerencia Operaciones 5	55,89	7,65	4,22	0,67	<b>68,42</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.770,12</b>	<b>6,748.05</b>	<b>2,721.05</b>	<b>595.01</b>	<b>12.8340,23</b>

Fuente: La Empresa

#### **6.1.2.5 Aspecto: Efluentes y Residuos**

##### **G4-DMA: Efluentes y Residuos**

Como consecuencia de las actividades productivas y administrativas de la empresa, se generaron residuos los cuales son gestionados y manejados para su segregación, almacenamiento, transporte, tratamiento y disposición final.

Asimismo, la empresa de acuerdo a la legislación peruana cumple con los siguientes instrumentos de gestión ambiental:

- Límites Máximos Permisibles de Efluentes Líquidos para el Subsector Hidrocarburos (DECRETO SUPREMO N° 037-2008-PCM).
- Estándares Nacionales de Calidad Ambiental para Agua (DECRETO SUPREMO N° 002-2008-MINAM)
- Estándares de Calidad Ambiental (ECA) para Suelo (DECRETO SUPREMO N° 002-2013-MINAM)

#### G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento

La cantidad de residuos sólidos generados en el último periodo, y clasificados por tipo se muestran en el Cuadro 6.10.

**CUADRO 6.8: GENERACIÓN DE RESIDUOS POR TIPO**

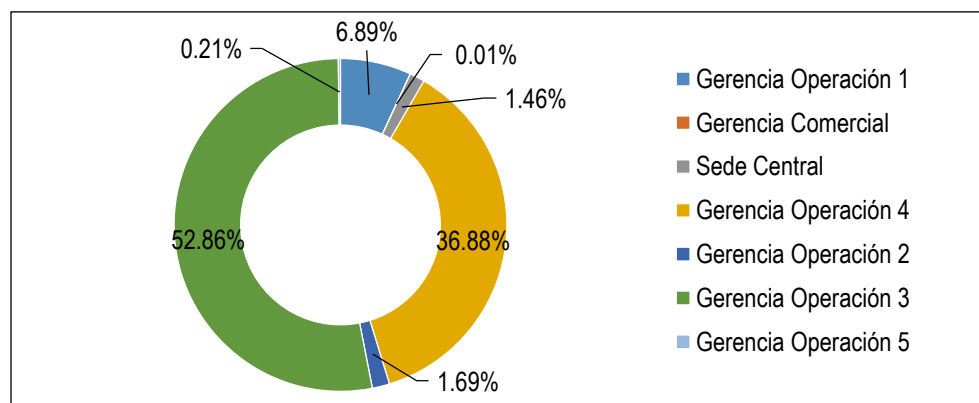
Tipo de Residuo	Cantidad (t)
No peligroso - Orgánico	852.04
No peligroso - Inorgánico	1,470.69
Peligroso	10,635.31

Fuente: La Empresa

Los residuos sólidos peligrosos fueron los que se generaron en mayor cantidad, pues estos provienen de las actividades productivas.

La cantidad de sólidos generados por las diferentes dependencias de la empresa se muestran en el Gráfico 6.5.

**GRÁFICO 6.5: GENERACIÓN DE RESIDUOS (EN %) POR DEPENDENCIA**



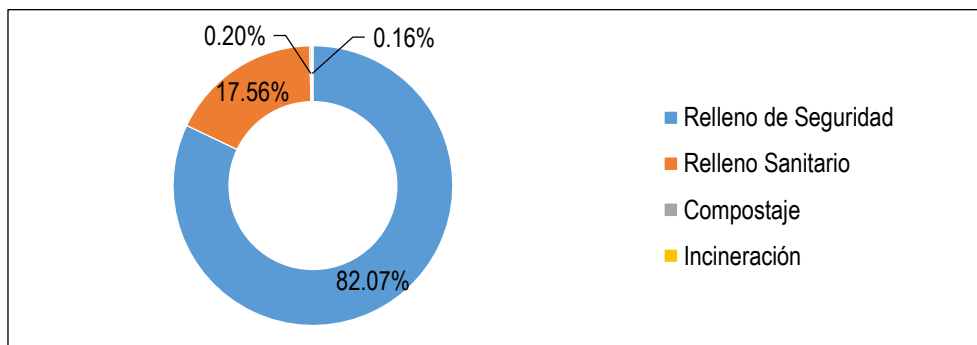
Elaboración: Propia

Fuente: La Empresa

La mayor cantidad de residuos se generan en la Gerencia de Operaciones 3, por ser la operación de mayor capacidad de producción, y la complejidad de sus instalaciones.

La disposición final de estos residuos generados, se muestra en el Gráfico 6.6.

**GRÁFICO 6.6: DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS (EN %)**



Elaboración: Propia

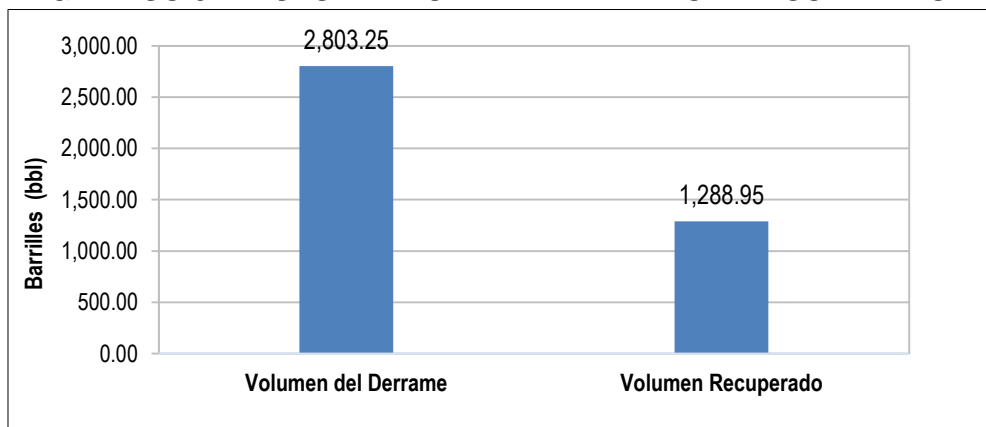
Fuente: La Empresa

Debido a que los residuos sólidos peligrosos son los que se generaron en mayor cantidad, estos tienen que ser dispuestos en rellenos de seguridad.

#### **G4-EN24: Número y Volumen total de los derrames significativos**

Durante el periodo de estudio se produjeron 16 derrames significativos con un volumen total de 2.803,25 bbl de hidrocarburos como se muestra en el gráfico 6.7.

**GRÁFICO 6.7: VOLUMEN TOTAL DERRAMADO Y RECUPERADO**



Elaboración: Propia

Fuente: La Empresa

Los planes de contingencia implementados permitieron la recuperación in situ de 1.288,95 (45,98% del volumen de hidrocarburo derramado). El volumen restante fue sometido a medidas de remediación pertinentes por la empresa, que permitieron la restauración de los sitios afectados.



#### 6.1.2.6 Aspecto: Energía

##### G4-DMA: Energía

La energía es un recurso fundamental para el desarrollo de las actividades productivas y administrativas de la empresa; por lo tanto, la empresa centra esfuerzos orientados a realizar una adecuada gestión energética que optimice el uso de la energía, a través del mantenimiento preventivo de los equipos para la optimización de las condiciones operativas y la implementación de planes de motivación del personal para el ahorro de energía.

##### G4-EN3: Consumo Energético Interno

Para poder llevar a cabo sus actividades y procesos, la empresa demanda un consumo energético de manera directa e indirecta, tal como se muestra en el cuadro 6.11.

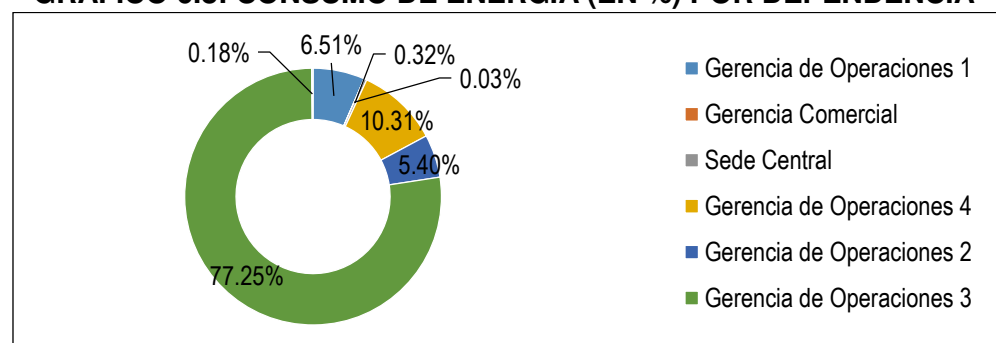
**CUADRO 6.9: CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO**

Fuente	Detalle	Cantidad (GJ)
Directo	Provenientes del uso de los derivados del petróleo, gas natural y gas ácido en nuestros equipos móviles y estacionarios y en la flota vehicular.	5.373.878,24
Indirecta	Provenientes casi en su totalidad de empresas distribuidoras pertenecientes al Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN).	250.650,02

Fuente: La Empresa

El consumo energético por cada una de las dependencias de la empresa se muestra en el Gráfico 6.8.

**GRÁFICO 6.8: CONSUMO DE ENERGÍA (EN %) POR DEPENDENCIA**



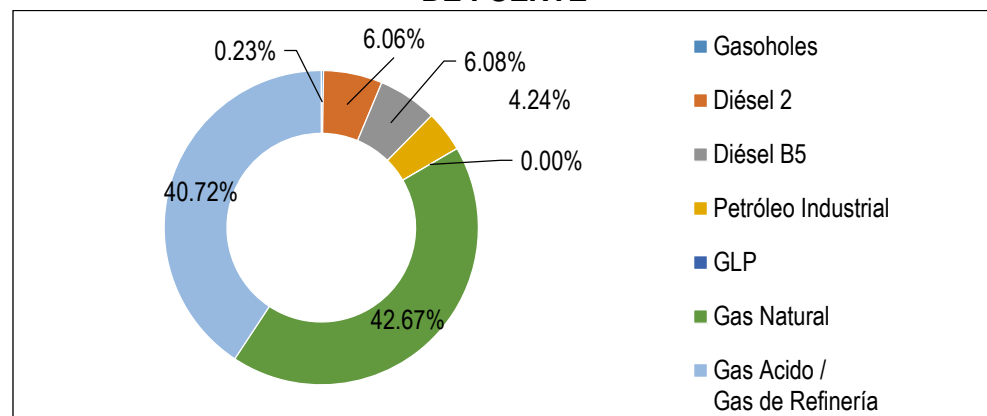
Elaboración: Propia

Fuente: La Empresa

La mayor demanda de consumo energético se presenta en la Gerencia de Operaciones 3, por ser la operación de mayor capacidad de producción, y la complejidad de sus instalaciones.

El consumo energético obtenido de las diferentes fuentes energéticas se muestra en el Gráfico 6.9.

**GRÁFICO 6.9: CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA (EN %) POR TIPO DE FUENTE**



Elaboración: Propia

Fuente: La Empresa

Los mayores porcentajes de energía provienen del consumo de gas natural y del gas de refinería, que son usados especialmente en el proceso productivo.

### 6.1.3 Dimensión Social

Esta dimensión abarca los impactos de la empresa en los sistemas sociales en los que opera.

#### G4-DMA

La empresa cuenta con una Política de Responsabilidad Social en el que detalla su compromiso con todos sus grupos de interés en cumplimiento con las leyes, reglamentaciones gubernamentales, códigos de buen gobierno y de integridad empresarial.

#### 6.1.3.1 Aspecto: Gestión del Talento Humano (No GRI)

La Gestión del Talento Humano no es un aspecto GRI, pero la empresa considera una pieza fundamental a todos sus colaboradores, por lo que se enfoca a desarrollar una adecuada gestión que vea por su desarrollo profesional y personal, promoviendo un buen clima laboral y cultura organizacional.

Los aspectos Empleo y Capacitación y educación, tratarán de explicar el desarrollo de la Gestión del Talento Humano en la empresa.

#### 6.1.3.2 Aspecto: Empleo

##### G4-LA1: Número y Tasa de Contrataciones y Rotación Media de Empleados

Los colaboradores que se contrataron a plazo indeterminado, durante el periodo de evaluación, se detallan en el cuadro 6.12.

**CUADRO 6.10: NÚMERO DE CONTRATACIONES, DESGLOSADO POR GRUPO DE EDAD Y GÉNERO**

Género	Edad			TOTAL
	< 30	30-50	> 50	
<b>Femenino</b>	22	16		38
<b>Masculino</b>	52	65	4	121
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>4</b>	<b>159</b>

Fuente: La Empresa

Asimismo, el personal que dejaron de trabajar dentro del periodo de evaluación se muestra en el cuadro 6.13.

**CUADRO 6.11: NÚMERO TOTAL TRABAJADORES QUE DEJARON DE TRABAJAR, DESGLOSADO POR GRUPO DE EDAD Y GÉNERO**

Género	Edad			TOTAL
	< 30	30-50	> 50	
<b>Femenino</b>		5	1	6
<b>Masculino</b>	1	1	24	26
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>32</b>

Fuente: La Empresa

**G4-LA2: Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad**

Las prestaciones que la empresa ofrece a sus colaboradores, ya sea en el cumplimiento de la legislación laboral vigente, así como los propios que la ofrece, se presentan en el cuadro 6.14.

**CUADRO 6.12: PRESTACIONES SOCIALES A EMPLEADOS**

<b>En cumplimiento de las normas laborales vigentes</b>	<b>Propios de la Empresa</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Compensación por Tiempo de Servicio (CTS)</li> <li>➤ Vacaciones</li> <li>➤ Gratificaciones de Fiestas Patrias y Fin de Año</li> <li>➤ Utilidades</li> <li>➤ Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo</li> <li>➤ Seguro Vida Ley</li> <li>➤ Licencia por Maternidad / Paternidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bonificaciones por Quinquenio, por Reemplazo y por Escolaridad</li> <li>➤ Movilidad</li> <li>➤ Alimentación</li> <li>➤ Gratificación por Vacaciones</li> <li>➤ Programa de becas para los hijos de trabajadores (universitarios y técnicos)</li> <li>➤ Ayuda económica para trabajadores que deseen llevar estudios por iniciativa propia</li> <li>➤ Plan Solidario (ayuda económica en caso de fallecimiento del trabajador o jubilado afiliado)</li> <li>➤ Ayuda por sepelio (ayuda económica por fallecimiento del trabajador o dependiente)</li> <li>➤ Asignación Extraordinaria y Especial Anual.</li> <li>➤ Compensación por trabajos que se realizan en turnos y por descentralización.</li> </ul>

Fuente: La Empresa

**6.1.3.3 Aspecto: Capacitación y educación**

La capacitación es un proceso clave en la gestión del talento humano, que provee valor agregado a la organización y permite alinear las competencias de los colaboradores con los requerimientos de la empresa.

**G4-LA9: Promedio de horas de capacitación anuales por empleado**

Durante el periodo de evaluación se desarrollaron un total de 1.396 actividades de capacitación, las que sumaron 173.611,55 horas de capacitación y se capacitaron a 2.306 colaboradores; por lo que, se obtuvo un promedio de horas de formación por empleado de 75.29.

**CUADRO 6.13: ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN POR MODALIDAD**

Dependencia	Horas de capacitación	Colaboradores	Número de actividades de capacitación por modalidad					
			Grupal	Individual	Viajes extranjero	Pasantías	PAE*	Total de actividades
Sede Central	58,701.57	1,061	237	170	8	11	30	460
GO 3	65,575.00	564	249	115	2	17	31	417
GO 4	18,397.50	296	51	82	4	0	31	169
GO 2	21,149.50	217	119	15	0	2	15	151
GO 1	9,787.98	168	136	50	0	0	13	199
TOTAL	173.611,55	2306	792	432	14	30	120	1.396

(\*) Plan de Ayuda Económica (Ayuda económica a los colaboradores que desean capacitarse por iniciativa propia)

Fuente: La Empresa

#### **G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional**

La evaluación de personal que efectúa la empresa con relación al desempeño, está basado en la ejecución de sus responsabilidades propias del puesto, las evaluaciones del personal se desarrollan anualmente.

Durante el periodo de evaluación, fueron evaluados un total de 2.134 colaboradores, entre ejecutivos, supervisores, empleados y secretarias, los porcentajes correspondientes se muestran en el cuadro 6.16.

**CUADRO 6.14: PORCENTAJE DE TRABAJADORES EVALUADOS, POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO**

Género	Ejecutivos	Supervisores	Empleados	Secretarias
	%	%	%	%
Masculino	10,36	25,06	47,64	0
Femenino	1,21	8,35	4,43	2,94

Fuente: La Empresa

#### 6.1.3.4 Aspecto: Seguridad y Salud en el Trabajo

##### G4-DMA: Seguridad y Salud en el Trabajo

Debido al tipo de actividad que la empresa desarrolla, donde los riesgos a la seguridad y a la salud son altos, la Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo es un aspecto muy importante.

La empresa cumple estrictamente la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, con la finalidad de generar una cultura de prevención de riesgos.

La empresa también cumple voluntariamente con la norma ISO 18001, cuenta con certificaciones en cada una de sus dependencias.

##### G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo, número de víctimas mortales relacionadas al trabajo por sexo y por región.

Durante el periodo de evaluación, la cantidad de accidentes registrados por dependencia, género y grado se presentan en el cuadro 6.15.

**CUADRO 6.15: NÚMERO DE ACCIDENTES REGISTRADOS**

Dependencia	Horas Hombre Trabajadas	Número de Accidentes						Días perdidos
		Leve		Grave		Fatal		
		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Operación 1	1,364,522	2	0	5	0	0	0	76
Operación 2	2,739,421	8	1	9	0	0	0	417
Operación 3	1,697,072	0	0	2	0	0	0	10
Operación 4	2,940,982	2	1	5	7	0	0	86
Sede Central	3,397,310	5	0	8	1	0	0	40
Total	10,774,785	17	2	29	8	0	0	553

Fuente: La Empresa

**Índices de Frecuencia (IF): 5,19**

**Índices de Severidad (IS): 49,47**

Por cada millón de horas-hombre trabajadas se registraron un promedio de 5,19 accidentes, y se perdieron 49,47 días por cada millón de horas-hombre trabajadas.

#### **6.1.3.5 Aspecto (No GRI): Satisfacción de los clientes**

Para la satisfacción de los clientes con productos de óptima calidad y servicios competitivos y dar cumplimiento a sus compromisos, la empresa gestiona sus actividades y procesos en un marco de mejora continua; asimismo, desarrolla diversos mecanismos formales y sistemáticos orientados a propiciar una fluida y cordial relación con los clientes.

Por lo que, anualmente evalúa la satisfacción de sus clientes a través de estudios de mercado en los diversos sectores:

- i. comercio: estaciones de servicio/grifos
- ii. industrial/consumo directo: minería, petróleo, aviación, químico, pesquero y otros.

El Estudio de Mercado de Satisfacción del Cliente del periodo, desarrollado por Arellano Marketing, ha arrojado un ratio global de satisfacción del cliente de 70%.

Sin embargo, en los clientes de las estaciones de servicio, reportan en promedio un nivel de satisfacción del 67%, mientras que en los clientes industriales/consumo directo se ha alcanzado un ratio de satisfacción de 88%.

#### **6.1.3.6 Aspecto: Comunidades locales**

##### **G4-DMA: Comunidades locales**

Para la adecuada gestión de este aspecto, la empresa por el momento cuenta con una Política de Responsabilidad Social.

**G4-SO1: Porcentaje de Centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad**

El tema que ha venido trabajando la empresa está relacionado a la implantación de programas de desarrollo para las comunidades locales.

Durante el periodo de evaluación se invirtieron un total S/. 25.485.349,64, en programas y actividades enfocados en la mejora de la educación, la protección del ambiente, la cultura de paz, el fortalecimiento de las capacidades productivas de la población, el cuidado de la salud, la difusión del arte y la cultura, y a su vez, en la revaloración de la identidad nacional y la reducción de desigualdades.

El desglose de la inversión por dependencia y programa se muestra en el Cuadro 6.16.

Esta inversión generó un total de 150.193 personas en sus diferentes ámbitos de influencia, el desglose las mismas, por dependencia y programa se muestra en el Cuadro 6.17.



**CUADRO 6.16: INVERSIÓN SOCIAL POR DEPENDENCIA Y PROGRAMA (S/)**

Dependencia	Programa								
	Comunidad	Cultura	Educando	Fortalecimiento de capacidades	Protección ambiental	Calidad de vida	Acciones solidarias	Comunicaciones	Total general
Gerencia Ope.1			965.653,99		42.000,00	35.998,73	81.629,24		1.125.281,96
Gerencia Ope. 5	1.440.736,00		12.000,00			772.028,00	134.178,00		2.358.942,00
Gerencia Ope. 4	11.117.386,60	25.000,00	795.935,47	5.000,00	48.000,00	254.289,34	100.000,00	5.072,00	12.350.683,41
Gerencia Ope. 2	118.358,84	30.210,55	921.917,97	2.775,00	23.313,60	68.664,89	66.594,19		1.231.835,04
Gerencia Ope. 3			3.502.686,13					426.473,33	4.156.051,55
Sede Central	115.000,00	811.460,00	2.268.630,46		106.200,00	23.379,58	640.859,99		3.965.530,03
<b>Total general</b>	<b>12.791.481,44</b>	<b>866.670,55</b>	<b>8.466.824,02</b>	<b>114.592,00</b>	<b>272.613,60</b>	<b>1.180.745,24</b>	<b>1.063.851,81</b>	<b>431.545,33</b>	<b>25.188.323,99</b>

Fuente: La Empresa

**CUADRO 6.17: BENEFICIARIOS POR DEPENDENCIA Y PROGRAMA**

Dependencia	Programa									
	Visitas a la Empresa	Comunidad	Cultura	Educación	Fortalecimiento de capacidades	Protección ambiental	Calidad de vida	Acciones solidarias	Comunicaciones	Total general
Gerencia Ope.1				12.794		5.158	3.684	716		22.352
Gerencia Ope. 5		376		22			1.236	7.336		8.970
Gerencia Ope. 4		325	1.619	7.152		2.037	654	4.919		16.706
Gerencia Ope. 2				117					3.660	3.777
Gerencia Ope. 3	360	1.938	5.074	12.757	71	1.104	23.936	12.079	116	57.435
Sede Central		400		20.859	1.286	7.968	8.440	2.000		40.953
<b>Total general</b>	<b>360</b>	<b>3.039</b>	<b>6.693</b>	<b>53.701</b>	<b>1.357</b>	<b>16.267</b>	<b>37.950</b>	<b>27.050</b>	<b>3.776</b>	<b>150.193</b>

Fuente: La Empresa

## 6.2 Propuestas de Mejora a los Aspectos de Sostenibilidad Evaluados

Las propuestas de mejora se presentan mediante acciones que mejorarán el desempeño en cada uno de los aspectos materiales, y mediante la elaboración del modelo de sostenibilidad de la empresa.

### 6.2.1 Propuestas de Mejora de los Aspectos Materiales Evaluados

Las propuestas de acciones mejora a cada indicador de los aspectos materiales se muestran en el cuadro 6.18.

**CUADRO 6.18: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS ASPECTOS MATERIALES EVALUADOS**

Dimensión	Aspectos Claves	Indicador GRI	Acciones de Mejora
Económica	Desempeño Económico	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido	<b><u>Corto Plazo</u></b> Publicar de Resultados en la Superintendencia de Mercado de Valores, para disposición de la información a los grupos de interés.
Ambiental	Consumo de recursos naturales y materias primas	G4-EN1: Materiales por peso o por volumen	<b><u>Corto Plazo</u></b> Uso de biocombustibles. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.8% volumen de alcohol carburante para las gasolinas (gasohol).</li> <li>• 5.0% volumen de biodiesel B100 para el diésel (biodiesel B5).</li> </ul>
	Agua	G4-EN8: Captación total de agua según la fuente	<b><u>Corto Plazo</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento por osmosis inversa.</li> <li>• Reutilización del Agua para el riego de jardines.</li> </ul>
		G4-EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	
	Gestión del Cambio Climático	No GRI	<b><u>Corto Plazo</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001</li> <li>• Estandarización de los Sistemas de Gestión Ambiental de todas las Operaciones</li> <li>• Adhesión al Compromiso Climático Corporativo (7C).</li> <li>• Inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero</li> </ul>
	Emisiones	G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero	
		G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	

Dimensión	Aspectos Claves	Indicador GRI	Acciones de Mejora
		G4-EN16: NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas	<u><b>Mediano y Largo Plazo</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones ISO 14067 en Huella de Carbono</li> <li>• Modernización de las instalaciones.</li> </ul>
	Efluentes y residuos	G4-EN23: Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	<u><b>Corto Plazo</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas anuales de mantenimiento preventivo y predictivo de planta, derecho de vía y tubería.</li> <li>• Verificación del mantenimiento de unidades de transporte de flota liviana.</li> <li>• Capacitar a las poblaciones o comunidades aledañas a las operaciones informar inmediatamente, ante un posible derrame, a la empresa.</li> <li>• Capacitación de personal sobre la aplicación de Planes de Contingencia y Emergencia, mediante la realización de simulacros de derrames de productos químicos e hidrocarburos.</li> <li>• Verificación y monitoreo de proveedores que brindar el servicio de transporte de productos.</li> </ul>
	Derrames	G4-EN24: Número y Volumen total de los derrames significativos	<u><b>Mediano y Largo Plazo</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modernización de las instalaciones.</li> </ul>
	Energía	G4-EN3: Consumo Energético Interno	<u><b>Corto Plazo</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilización y Capacitación al personal sobre el uso de la energía.</li> <li>• Planes de ahorro de energía mediante:</li> <li>• Monitoreos diarios de los parámetros de control de los equipos consumidores de energía.</li> <li>• Eliminación de fugas de vapor, aislamiento térmico</li> </ul> <u><b>Largo Plazo</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones ISO 50000 Sistema de Gestión Energética</li> <li>• Modernización de las instalaciones</li> </ul>
Social	Seguridad y Salud en el Trabajo	G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo,	<u><b>Corto Plazo</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</li> <li>• Certificaciones OHSAS 18001</li> </ul>

Dimensión	Aspectos Claves	Indicador GRI	Acciones de Mejora
		número de víctimas mortales relacionadas al trabajo por sexo y por región.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estandarización de los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa</li> </ul>
	Gestión de Talento Humano	No GRI	<p><b><u>Corto Plazo</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento de las horas de capacitación.</li> <li>Aumento de las personas capacitadas.</li> <li>Mejora de las prestaciones Sociales de Convenios Colectivos</li> <li>Mejora de las prestaciones Sociales según Política de la Empresa.</li> </ul>
	Empleo	G4-LA1: Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por edad, sexo y región.	
		G4-LA2: Prestaciones Sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	
	Satisfacción de los Clientes	No GRI	<p><b><u>Corto Plazo</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001</li> <li>Certificaciones ISO 9001</li> <li>Estandarización de los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001</li> </ul>
	Comunidad es locales	G4-SO1: Porcentaje de Centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	<p><b><u>Corto y Mediano Plazo</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento de los beneficiarios de los programas de desarrollo para la comunidad local.</li> </ul>

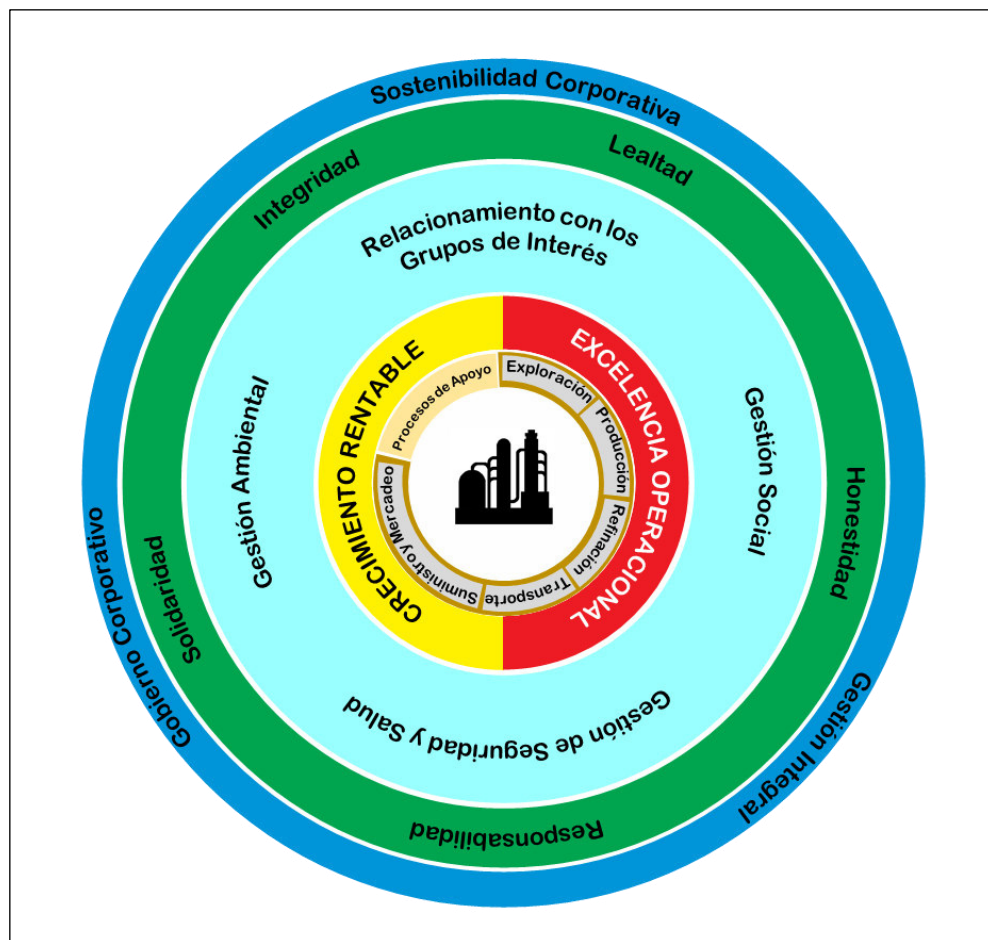
Elaboración: Propia

### 6.2.2 Modelo de Sostenibilidad

El modelo de sostenibilidad es considerado como una expresión sencilla y didáctica de la estrategia de sostenibilidad de la empresa, que explica la forma de cómo la empresa da respuesta al contexto de sostenibilidad y a los aspectos materiales identificados.

El modelo de sostenibilidad desarrollado se presente en la figura 6.1.

**FIGURA 6.1: MODELO DE SOSTENIBILIDAD**



Elaboración: Propia

La base o el centro del modelo son los procesos internos, detallando aquellos procesos primarios del giro del negocio de la empresa, que son los directamente responsables de generar valor, a partir de los cuales, se busca la Excelencia Operacional en todos ellos con el fin de conseguir mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos, a la vez de

generar ventaja competitiva; asimismo, se busca el Crecimiento Rentable para lograr el éxito en el negocio, teniendo en cuenta desde luego las expectativas de los grupos de interés, con quienes se mantiene una estrecha y constante relación. Con la gestión ambiental se busca conciliar el cuidado del entorno, con la gestión social se busca la protección y el desarrollo de las comunidades aledañas a las operaciones de la empresa y de la sociedad en general, y con la gestión de seguridad y salud en el trabajo se busca brindar todos los elementos para que los colaboradores y demás personas que se encuentren en las instalaciones de la empresa, gocen de ambiente seguro.

Todo esto funciona bajo principios éticos, que conllevan a un adecuado Gobierno Corporativo, a una Gestión Integral y a la Sostenibilidad Corporativa.

### 6.3 Demostración de Hipótesis

La demostración de cada una de las hipótesis formuladas en esta investigación, se presentan de forma resumida en el Cuadro 6.19.

**CUADRO 6.19: VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS FORMULADAS**

Hipótesis	Variables	Validación											
<b>Hipótesis General</b> Se evalúa la sostenibilidad corporativa de una empresa del sector hidrocarburos aplicando la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4.	<b>Variable 1</b> Sostenibilidad Corporativa	Se evaluó la Sostenibilidad Corporativa de la empresa mediante la presentación y el análisis de los resultados de los indicadores de cada uno de los aspectos de sostenibilidad considerados como claves, tal y como se aprecia en el Cuadro 6.1, cumpliendo con los principios y contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad.											
	<b>Variable 2</b> Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4.												
<b>Hipótesis Específica 1</b> La propuesta metodológica de comunicación con los grupos de interés asegura la identificación de los asuntos o aspectos de sostenibilidad relevantes para una empresa del sector hidrocarburos.	<b>Variable 1</b> Metodología de Comunicación con los grupos de interés.	Con la propuesta metodológica (Figura 5.2) se lograron identificar 40 asuntos de sostenibilidad (Cuadro 5.10), como resultado de la comunicación con los grupos de interés de la empresa (Cuadro 5.3), específicamente de aquellos grupos de interés que participaron en los procesos comunicativos (Cuadros 5.5, 5.6, 5.7, 5.8 y 5.9).											
	<b>Variable 2</b> Identificación de Asuntos de Sostenibilidad												
<b>Hipótesis Específica 2</b> La propuesta metodológica para el análisis de materialidad asegura la adecuada priorización de aspectos de sostenibilidad que generan impactos económicos, ambientales y sociales significativos en la organización y en las valorizaciones y decisiones de los grupos de interés.	<b>Variable 1</b> Metodología de Análisis de Materialidad	Con la propuesta metodológica (Matrices 5.1, 5.2 y 5.3) se obtuvo la siguiente clasificación de materialidad:											
	<b>Variable 2</b> Determinación de Aspectos de Materiales	<table><tr><th>Tipo de Aspecto</th><th>Cantidad</th></tr><tr><td>Claves</td><td>13</td></tr><tr><td>Relevantes</td><td>13</td></tr><tr><td>Interés Diferenciado</td><td>9</td></tr><tr><td>Moderado</td><td>5</td></tr><tr><td>Total</td><td>40</td></tr></table> De manera más detallada estos resultados se pueden apreciar en el Gráfico 5.1 y en Cuadro 5.11.  Los aspectos claves, son es este caso los aspectos materiales.	Tipo de Aspecto	Cantidad	Claves	13	Relevantes	13	Interés Diferenciado	9	Moderado	5	Total
Tipo de Aspecto	Cantidad												
Claves	13												
Relevantes	13												
Interés Diferenciado	9												
Moderado	5												
Total	40												

Elaboración: Propia

## CONCLUSIONES

1. Se logró cumplir el objetivo principal planteado de esta investigación, ya que se evaluó de la Sostenibilidad Corporativa de una empresa del sector hidrocarburos haciendo uso de la guía del Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de memorias de sostenibilidad, versión G4, presentando los resultados de los indicadores de 13 aspectos materiales determinados, sobre el desempeño económico, social y ambiental de la empresa, así como las propuestas de mejora que ayudarán a mejorar el desempeño de cada aspecto material.
2. La metodología utilizada para la comunicación con los grupos de interés específicos de cada dependencia de la empresa fue efectiva, ya que aparte de lograr capturar muchas de las expectativas de los grupos de interés, se logró encontrar fórmulas de co-creación que dieron lugar a la generación de ideas innovadoras alineadas a las necesidades y requerimientos de los grupos de interés con los de la empresa.
3. La metodología para el análisis de materialidad que se utilizó para realizar la priorización de los aspectos de sostenibilidad y determinar los aspectos materiales que fueron presentados en la memoria de sostenibilidad fue efectiva, ya que se logró diferenciar numéricamente las valoraciones a cada aspecto material desde la importancia para la empresa y la influencia en las decisiones de los grupos de interés; sin embargo, esta herramienta está sujeta a mejorarse cuando se considere necesario, para lograr mayor objetividad en la priorización de los asuntos/aspectos de sostenibilidad.



## RECOMENDACIONES

1. La evaluación de la Sostenibilidad Corporativa se hará más efectiva a medida que la empresa continúe elaborando memorias de sostenibilidad en los próximos ciclos, es decir en los próximos años, ya que de esa manera podrá comparar resultados y medir la gestión que desarrolla la empresa sobre cada aspecto material.
2. La metodología del proceso comunicativo con los grupos de interés debe ser innovada para cada ciclo del reporte de la memoria de sostenibilidad, incluyendo diversas y distintas dinámicas, ya que en los próximos paneles de diálogo con los grupos de interés, podrían volver a participar las mismas personas.
3. La metodología utilizada para el análisis de materialidad está sujeta a mejorarse para ciclo del reporte de la memoria, cuando más objetiva sea, ayudará en gran medida a centrar esfuerzos para atender aquellos aspectos/asuntos de sostenibilidad que generen grandes impactos a la empresa y a los grupos de interés.
4. Para la conformación del equipo de trabajo se requiere de personas muy comprometidas y responsables, quienes deberán remitir la información correcta y transparente, guardando toda aquella documentación que soporta la información que remitan a los encargados de redactar la memoria de sostenibilidad; asimismo estas personas deben de retransmitir a sus áreas o dependencias los temas tratados en las reuniones.
5. La supervisión al equipo de trabajo encargado de remitir la información, debe realizarse diariamente, con ayuda de la herramienta Matriz de Estado, pues la elaboración de la memoria de sostenibilidad tiene plazos establecidos, y si el equipo de trabajo no remite la información en las

fechas límites, se presentará retrasos en las siguientes etapas del proceso.

6. Una vez recopilada toda la información que el equipo de trabajo remitió a los responsables de la redacción de la memoria, se debe identificar las fichas de los indicadores que no contienen o que contienen escasa información, siendo aún estos indicadores posibles a reportarse pero que el área responsable no cuenta con información real para poder completar las fichas. En este caso se debería elaborar un plan de acción para que estas áreas puedan disponer de información real para el siguiente ciclo del reporte.
7. La información que se plasmará en la información de sostenibilidad debe ser clara y concisa, la cual debe ser redactada en primera persona, ya que se debe hablar, desde la memoria, como empresa a todos los grupos de interés.
8. Si bien el trabajo de los responsables de elaborar la memoria de sostenibilidad termina con la entrega de la memoria a los responsables de su diseño y diagramación para su presentación formal, éstos deberían participar en el diseño como inclusión de imágenes y dibujos de acuerdo a la información contenida en las diferentes hojas de la memoria de sostenibilidad, para evitar uso de imágenes inadecuadas.
9. Todas las organizaciones pueden elaborar una memoria de sostenibilidad, esta investigación podría servir de base para otra, en la que se presente la memoria de sostenibilidad propiamente dicha, donde se analice la información de los enfoques de gestión y los indicadores de sostenibilidad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- AccountAbility (2009). AA1000AS Principles Standard 2008; Washington, D.C., Estados Unidos.
- Andreu A., Fernández J., (2011). De la RSC a la sostenibilidad corporativa: una evolución necesaria para la creación de valor, Harvard Deusto Business Review, Diciembre 2011; España.
- Canessa G., García E. (2005). El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo; Perú 2021; Lima, Perú.
- Comisión de las Comunidades Europeas (2001). LIBRO VERDE Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas; Bruselas, Bélgica.
- Dirección de Asuntos Económicos Multinacionales de DIRECON Gobierno de Chile (2013). Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial; Santiago, Chile.
- Ecopetrol S.A. (2014). Reporte Integrado de Gestión Sostenible 2013; Bogotá, Colombia.
- Fondo Multilateral de Inversiones (2011). La Responsabilidad Social de la Empresa en América Latina, Antonio Vives y Estrella Peinado-Vara Editores; Washington, D.C., Estados Unidos.
- Fundación AVINA (2011). En Busca de la Sostenibilidad, El Camino de la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina y la contribución de la Fundación AVINA; Buenos Aires, Argentina.
- Global Reporting Initiative (2013). Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G4, Principios y Contenidos Básicos (Versión en español); Ámsterdam, Países Bajos.
- Global Reporting Initiative (2013). Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G4, Manual de Aplicación (Versión en español); Ámsterdam, Países Bajos.
- Global Reporting Initiative (2014). Sector Disclosures G4, Airport Operators; Ámsterdam, Países Bajos.
- Global Reporting Initiative (2014). Sector Disclosures G4, Construction and Real Estate; Ámsterdam, Países Bajos.

- Global Reporting Initiative (2014). Sector Disclosures G4, Electric Utilities; Ámsterdam, Países Bajos.
- Global Reporting Initiative (2014). Sector Disclosures G4, Even Organizers; Ámsterdam, Países Bajos.
- Global Reporting Initiative (2014). Sector Disclosures G4, Financial Services; Ámsterdam, Países Bajos.
- Global Reporting Initiative (2014). Sector Disclosures G4, Food Processing; Ámsterdam, Países Bajos.
- Global Reporting Initiative (2014). Sector Disclosures G4, Media; Ámsterdam, Países Bajos.
- Global Reporting Initiative (2014). Sector Disclosures G4, Mining and Metals; Ámsterdam, Países Bajos.
- Global Reporting Initiative (2014). Sector Disclosures G4, NGO; Ámsterdam, Países Bajos.
- Global Reporting Initiative (2014). Sector Disclosures G4, Oil and Gas; Ámsterdam, Países Bajos.
- Global Reporting Initiative (2012). La elaboración de memorias de sostenibilidad GRI: ¿Vale la pena el viaje?; Ámsterdam, Países Bajos.
- Global Reporting Initiative (2014). ¿Preparados para informar? Introducción a las memorias de sostenibilidad para pymes; Ámsterdam, Países Bajos.
- International Organization for Standardization (2010), NORMA INTERNACIONAL ISO 26000, Guía de Responsabilidad Social; Ginebra, Suiza.
- Kowszyk Y., Covarrubias A., García L. (2011). El Estado de la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina 2011 Percepciones de consumidores y ejecutivos de empresas, Red Forum Empresa; Panamá.
- OCDE (2013). Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales Revisión 2011.
- Organización Internacional del Trabajo (2001). Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social, 3ra Edición; Ginebra, Suiza.
- Organización Internacional de Estandarización ISO (2010). ISO 26000 Responsabilidad Social, Descubriendo ISO 26000; Ginebra, Suiza.
- PERÚ 2021 (2010). Indicadores ETHOS – Perú 2021 de Responsabilidad Social Empresarial, 1ra Edición, Conecta Perú; Lima, Perú.

- Porter M., Kramer M. (2011). La creación de valor compartido, Harvard Business Review América Latina; Estados Unidos.
- S&P Dow Jones Indices ROBECOSAM (2016), CSA Guide – Robeco SAM's Corporate Sustainability Assessment Methodology; Zurich, Suiza
- The Global Compact, Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe (2014). Estado de la Responsabilidad Social/Sostenibilidad América Latina y el Caribe, Resultados de la encuesta a los participantes del Pacto Mundial Junio 2014; Bogotá, Colombia.

#### **Páginas Web y Fuentes Electrónicas**

- Pacto Global Red Española, 10 Principios del Pacto Global; Madrid, España.  
<http://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/>
- Dow Jones Sustainability. Dow Jones Sustainability Index;  
<http://www.djindexes.com/sustainability/>
- Global Reporting Initiative <https://www.globalreporting.org>
- Base de datos de memorias de sostenibilidad registradas por GRI  
<http://database.globalreporting.org/search>

## **ANEXOS**

## ANEXO 01: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<b>Problema General</b>  ¿Cómo evaluar la sostenibilidad corporativa en una empresa del sector hidrocarburos aplicando la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4?	<b>Objetivo General</b>  Evaluar la sostenibilidad Corporativa de una empresa del sector hidrocarburos aplicando la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4.	<b>Hipótesis General</b>  Se evalúa la sostenibilidad corporativa de una empresa del sector hidrocarburos aplicando la Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4.	<b>Variable 1</b> Sostenibilidad Corporativa  <b>Variable 2</b> Guía de elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), versión G4.	<b>Tipo de Investigación</b> De acuerdo al propósito de la investigación, la naturaleza de los problemas y objetivos formulados, la investigación según su orientación es de tipo aplicado, y según su análisis y alcance de los resultados es de tipo descriptivo.  <b>Técnicas e Instrumentos</b> Los datos para la determinación y representación de los indicadores de los aspectos de sostenibilidad más importantes (aspectos materiales claves), previamente determinados, en las dimensiones económico, ambiental y social, se obtienen de la información que reporta cada una de las dependencias de la Empresa competentes sobre el aspecto material. Estos datos son recopilados mediante en formatos elaborados en base al Manual de la Guía del Global Reporting Initiative (GRI).  <b>Población y Muestra</b> El universo de estudio abarca a cada una de las actividades de todos los procesos que se desarrollan en la empresa.
<b>Problema Específico 1</b>  ¿Cómo establecer un proceso adecuado de comunicación con los grupos de interés, de tal manera que participen en la identificación de asuntos y aspectos de sostenibilidad relevantes para una empresa del sector hidrocarburos?	<b>Objetivo Específico 1</b>  Lograr que los grupos de interés de la Empresa participen en la identificación de los aspectos o aspectos de sostenibilidad que consideren relevantes, estableciendo un adecuado proceso de comunicación.	<b>Hipótesis Específica 1</b>  La propuesta metodológica de comunicación con los grupos de interés asegura la identificación de los asuntos o aspectos de sostenibilidad relevantes para una empresa del sector hidrocarburos.	<b>Variable 1</b> Metodología de Comunicación con los grupos de interés.  <b>Variable 2</b> Identificación de Asuntos de Sostenibilidad	
<b>Problema Específico 2</b>  ¿Cómo realizar un adecuado análisis de materialidad, en el que se identifique los asuntos o aspectos de sostenibilidad que generen impactos económicos, ambientales y sociales significativos en la empresa y en sus grupos de interés?	<b>Objetivo Específico 2</b>  Realizar un adecuado análisis de materialidad para identificar los asuntos o aspectos que tienen impactos económicos, ambientales y sociales significativos en la organización y aquellos que reflejan impactos significativos en las valorizaciones y decisiones de los grupos de interés.	<b>Hipótesis Específica 2</b>  La propuesta metodológica para el análisis de materialidad asegura la adecuada priorización de aspectos de sostenibilidad que generan impactos económicos, ambientales y sociales significativos en la organización y en las valorizaciones y decisiones de los grupos de interés.	<b>Variable 1</b> Metodología de Análisis de Materialidad  <b>Variable 2</b> Determinación de Aspectos de Materiales	

## ANEXO 02-A: Dimensión Económica

Memoria de Sostenibilidad 201X  
Formato para recojo de información

G4-EC1

### Valor económico directo generado y distribuido

INDICADOR DE DESEMPEÑO – ECONOMÍA

Dependencia		
Persona de contacto		
Correo electrónico		Anexo

#### ¿PORQUÉ REPORTAR ESTE INDICADOR?

Los datos sobre creación y distribución de valor económico proporcionan indicaciones básicas sobre la forma en que la organización ha creado riqueza para sus grupos de interés. Varios elementos de la tabla de Valor Económico Generado y Distribuido (VEG+D) también proporcionan un perfil de la organización informante, que puede resultar útil para normalizar otras cifras de desempeño. Si se desagrega por países, el VEG+D también ofrece un útil cuadro del valor añadido directo para las economías locales.

#### CONSIDERACIONES GENERALES:

- Toda la información deberá corresponder, en la medida en que sea aplicable, al año 201X.
- No hay un límite en la cantidad de información que puede consignar para cada pregunta.
- Si una determinada pregunta no fuera de aplicación para la Empresa, bastará con escribir una breve declaración en ese sentido.
- Guarde todos los documentos que respalden la información reportada en las fichas. Recuerde que la Memoria de Sostenibilidad 201X será auditada y sus datos podrían ser requeridos posteriormente.
- De requerir alguna aclaración, favor contactar a través del correo [memoria@sostenible.com.pe](mailto:memoria@sostenible.com.pe)

#### INFORMACIÓN A REPORTAR:

##### VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO

1. Complete el siguiente cuadro indicando el salario mínimo local y los salarios iniciales estándar de la organización desglosado por lugar de operación y por género.

Componente	201X	Comentario
	MMS/.	
Valor económico directo creado (VEG)		
Ingresos		Ventas netas más ingresos procedentes de servicios, de inversiones financieras y venta de activos.
Valor económico distribuido (VED)		
Gastos de funcionamiento		Costo de ventas, pagos a proveedores y gastos.
Sueldos y prestaciones de los empleados		Pagos totales realizados a los trabajadores y contribuciones sociales.
Pagos a proveedores de capital (cargas financieras)		Intereses y gastos de préstamos.
Pagos a gobiernos		Impuestos generados y recaudados.
Inversiones en la comunidad		Aportaciones voluntarias e inversión en la comunidad (incluye donaciones).
Valor económico retenido (VER)		
Valor económico retenido (VER)		Amortizaciones y depreciaciones.


##### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA


2. OPCIONAL: alcance mayores detalles u otro tipo de información relevante asociada con el presente indicador que considere deban ser reportados en la Memoria de Sostenibilidad 201X.

3. Liste los documentos que sustentan/evidencian la información reportada en la presente ficha.



## ANEXO 02-B: Dimensión Ambiental

Materiales Utilizados									
Esquema de Colores de las Celdas:	Entrada para el usuario - texto								
	Entrada para el usuario - número / cifra								
	Selección por el usuario								
	Valor autocalculado								
<div>  <b>Indicador GRI asociado</b>  <b>G4-EN1: Materiales por peso o volumen.</b> </div>									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	Propio	Trabajadores	Total	Petróleo Crudo Producido		Petróleo Crudo Refinado		Petróleo Crudo Transportado por Ductos	
	N°	N°	N°	t	bbl	t	bbl	t	bbl
Mes									
Enero			0						
Febrero			0						
Marzo			0						
Abril			0						
Mayo			0						
Junio			0						
Julio			0						
Agosto			0						
Septiembre			0						
Octubre			0						
Noviembre			0						
Diciembre			0						
PROMEDIO	0			#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
TOTAL				0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Consideraciones / Aclaraciones:									

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)					
Esquema de Colores de las Celdas:	Entrada para el usuario - texto				
	Entrada para el usuario - número / cifra				
	Selección por el usuario				
	Valor autocalculado				
<div>  <b>Indicador GRI asociado</b>  <b>- G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).</b>  <b>- G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)</b> </div>					
	A	B	C	D	E
	Consumo Directo de Energía	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero			Total de Emisiones Directas de GEI
		Emisiones de Dióxido de Carbono	Emisiones de Metano	Emisiones de Óxido Nitroso	
	GJ	ICO <sub>2</sub>	ICH <sub>4</sub>	INO <sub>2</sub> O	ICO <sub>2</sub> e
Combustible		Emisiones Directas de Gases de Efecto Invernadero			
Gasohol 97 octanos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Gasohol 95 octanos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Gasohol 90 octanos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Gasohol 84 octanos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Diésel 2	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Diésel B5	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Petróleo Industrial / Residual	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
GLP	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Gas Natural	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Gas Ácido / Gas de Refinería	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Otros (especificar)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
SUB TOTAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	F				G
	Consumo Indirecto de Energía				Total de Emisiones Indirectas de GEI
	GJ				ICO <sub>2</sub> e
Fuente		Emisiones Indirectas de Gases de Efecto Invernadero			
Energía Eléctrica adquirida	0.00				0.00
TOTAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Consideraciones / Aclaraciones:					

## Consumo de Combustibles

Esquema de  
Colores de las  
Celdas:

Entrada para el usuario - texto
Entrada para el usuario - número / cifra
Selección por el usuario
Valor autocalculado



Indicador GRI asociado

G4-EN1: Materiales por peso o volumen.

	A	B	A	B	A	B	A	B
	Gasohol 97 octanos		Gasohol 95 octanos		Gasohol 90 octanos		Gasohol 84 octanos	
	Consumo	Importe Total	Consumo	Importe Total	Consumo	Importe Total	Consumo	Importe Total
	gal	S/. (inc. IGV)	gal	S/. (inc. IGV)	gal	S/. (inc. IGV)	gal	S/. (inc. IGV)
Mes								
Enero								
Febrero								
Marzo								
Abril								
Mayo								
Junio								
Julio								
Agosto								
Septiembre								
Octubre								
Noviembre								
Diciembre								
TOTAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PROMEDIO	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

	A	B	A	B	A	B	A	B
	Diésel 2		Diésel B5		Petróleo Industrial / Residual		Gas Licuado de Petróleo (GLP)	
	Consumo	Importe Total	Consumo	Importe Total	Consumo	Importe Total	Consumo	Importe Total
	gal	S/. (inc. IGV)	gal	S/. (inc. IGV)	gal	S/. (inc. IGV)	gal	S/. (inc. IGV)
Mes								
Enero								
Febrero								
Marzo								
Abril								
Mayo								
Junio								
Julio								
Agosto								
Septiembre								
Octubre								
Noviembre								
Diciembre								
TOTAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PROMEDIO	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

	A	B	A	B	A	B	C
	Gas Natural		Gas Ácido / Gas de Refinería		Otros (especificar)		Energía Total Entregada
	Consumo	Importe Total	Consumo	Importe Total	Consumo	Importe Total	GJ
	pie <sup>3</sup>	S/. (inc. IGV)	pie <sup>3</sup>	S/. (inc. IGV)	gal	S/. (inc. IGV)	
Mes							
Enero							0.00
Febrero							0.00
Marzo							0.00
Abril							0.00
Mayo							0.00
Junio							0.00
Julio							0.00
Agosto							0.00
Septiembre							0.00
Octubre							0.00
Noviembre							0.00
Diciembre							0.00
TOTAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PROMEDIO	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00

Consideraciones / Aclaraciones:

Consumo de Agua
-----------------

**Esquema de Colores de las Celdas:**

Entrada para el usuario - texto
Entrada para el usuario - número / cifra
Selección por el usuario
Valor autocalculado



Indicador GRI asociado

- G4-EN8: Captación total de agua según la fuente.

		Fuente N° 1		
A	Tipo de Fuente			
B	Nombre de la Fuente			
<div> <div>+</div> <div>-</div> </div>		C	D	E
		Consumo de Agua	Consumo Total de Agua	Importe Total
		m <sup>3</sup>	m <sup>3</sup>	S/. (inc. IGV)
Mes				
Enero			0.00	
Febrero			0.00	
Marzo			0.00	
Abril			0.00	
Mayo			0.00	
Junio			0.00	
Julio			0.00	
Agosto			0.00	
Septiembre			0.00	
Octubre			0.00	
Noviembre			0.00	
Diciembre			0.00	
TOTAL		0.00	0.00	0.00
PROMEDIO		#¡DIV/0!	0.00	#¡DIV/0!

Consideraciones / Aclaraciones:	

## Generación de Residuos Sólidos

Esquema de  
Colores de las  
Celdas:

Entrada para el usuario - texto
Entrada para el usuario - número / cifra
Selección por el usuario
Valor autocalculado



**Indicador GRI asociado**

- G4-EN23: **Peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.**

	A	B	C	D	E
	Peso de Residuos Sólidos No Peligrosos Generados			Peso de Residuos Sólidos Peligrosos Generados	Peso Total de Residuos Sólidos Generados
	Residuos Sólidos Orgánicos	Residuos Sólidos Inorgánicos	Total		
	kg	kg	kg	kg	kg
Mes					
Enero			0.00		0.00
Febrero			0.00		0.00
Marzo			0.00		0.00
Abril			0.00		0.00
Mayo			0.00		0.00
Junio			0.00		0.00
Julio			0.00		0.00
Agosto			0.00		0.00
Septiembre			0.00		0.00
Octubre			0.00		0.00
Noviembre			0.00		0.00
Diciembre			0.00		0.00
<b>TOTAL</b>	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>PROMEDIO</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	0.00	#DIV/0!	0.00

F
Disposición Final de Residuos Sólidos No Peligrosos

G
Disposición Final de Residuos Sólidos Peligrosos

Consideraciones / Aclaraciones:

## Otras Emisiones Atmosféricas de Fuentes Estacionarias

Esquema de Colores de las Celdas:

Entrada para el usuario - texto
Entrada para el usuario - número / cifra
Selección por el usuario
Valor autocalculado



Indicador GRI asociado

- G4-EN21: NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.

n	A	B	C	Concentración Promedio de Contaminantes en las Emisiones				Peso de Contaminantes Atmosféricos			
	Nombre de la Fuente Estacionaria	Tiempo de Operación	Flujo de la Emisión	Óxidos de Nitrógeno	Óxidos de Azufre	Monóxido de Carbono	Material Particulado	Óxidos de Nitrógeno	Óxidos de Azufre	Monóxido de Carbono	Material Particulado
	Especificar	horas	Nm <sup>3</sup> / s	mg / Nm <sup>3</sup>	mg / Nm <sup>3</sup>	mg / Nm <sup>3</sup>	mg / Nm <sup>3</sup>	NOx	SOx	CO	MP
1								0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
2								0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
3								0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
4								0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
5								0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
6								0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
7								0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
8								0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
9								0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
10								0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
TOTAL								0.0000	0.0000	0.0000	0.0000



FLUJO DE LA EMISIÓN

El flujo de la emisión de una determinada fuente estacionaria puede ser obtenido de los registros de monitoreo de emisiones, a través de cálculos teóricos o tomando como referencia información de una fuente estacionaria similar y/o representativa.



CONCENTRACIÓN PROMEDIO DE CONTAMINANTES EN LAS EMISIONES

Las concentraciones de los diferentes contaminantes atmosféricos pueden ser obtenidas directamente de los registros de monitoreo de emisiones realizados por las Dependencias Operativas o tomando como referencia información de una fuente estacionaria similar y/o representativa.

Consideraciones / Aclaraciones:

## Derrames Significativos de Sustancias Peligrosas

Esquema de Colores de las Celdas:

Entrada para el usuario - texto
Entrada para el usuario - número / cifra
Selección por el usuario
Valor autocalculado



Indicador GRI asociado

- G4-EN24 Número y volumen totales de los derrames significativos

n	A	B	C	D	E	F
	Lugar de Ocurrencia del Derrame Significativo	Tipo de Superficie Afectada	Tipo de Derrame	Nombre de la Sustancia Derramada	Volumen del Derrame	Volumen Recuperado
	Especificar	Seleccionar del menú desplegable	Seleccionar del menú desplegable	Especificar	bbl	bbl
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
TOTAL					0.00	0.00



DERRAMES SIGNIFICATIVOS

Para que un derrame sea considerado como significativo debe cumplir con al menos una de las siguientes consideraciones:

- Derrame o descarga no regulada mayor a un (1) barril en el caso de hidrocarburos líquidos, y a mil (1 000) pies cúbicos en el caso de hidrocarburos gaseosos.
- Cualquier derrame de hidrocarburos vertido a un ecosistema sensible (área natural protegida, "hotspot" de biodiversidad, hábitat de especies en peligro crítico, ríos, humedales, glaciares o reservas de agua fresca utilizadas como suministro de agua, eco
- Cualquier derrame de sustancias diferentes de hidrocarburos de relevancia ambiental debido a, entre otras y sin carácter limitativo, su elevada salinidad, acidez y toxicidad, y/o reducida biodegradabilidad.



VOLUMEN RECUPERADO

El volumen recuperado incluye tanto a los líquidos que son recuperados del área impactada y reingresados al proceso productivo como aquellos que son dispuestos adecuadamente.

Consideraciones / Aclaraciones:

## Consumo Directo de Energía Eléctrica

Esquema de  
Colores de las  
Celdas:

Entrada para el usuario - texto
Entrada para el usuario - número / cifra
Selección por el usuario
Valor autocalculado



**Indicador GRI asociado**

**- G4-EN3: Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.**

A	Tipo de Fuente Primaria	Fuente Primaria N° 1	C
		B	
		Consumo de Energía	
<div><div>+</div><div>-</div></div>		GJ	GJ
Mes			
Enero			0.00
Febrero			0.00
Marzo			0.00
Abril			0.00
Mayo			0.00
Junio			0.00
Julio			0.00
Agosto			0.00
Septiembre			0.00
Octubre			0.00
Noviembre			0.00
Diciembre			0.00

**TOTAL** 0.00

**PROMEDIO** 0.00

**Consideraciones / Aclaraciones:**

## Consumo Indirecto de Energía Eléctrica

Esquema de  
Colores de las  
Celdas:

Entrada para el usuario - texto
Entrada para el usuario - número / cifra
Selección por el usuario
Valor autocalculado



**Indicador GRI asociado**

**- G4-EN4: Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.**

<b>A</b>	Tipo de Fuente Primaria	Fuente Primaria N° 1			
<b>B</b>	Nombre de el/los Proveedores				
		<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>	<b>F</b>
		Consumo de Energía Eléctrica		Consumo Total de Energía Eléctrica	Importe Total
		Hora punta	Fuera punta		
		kWh	kWh	kWh	S/. (inc. IGV)
	<b>Mes</b>				
	Enero			0.00	
	Febrero			0.00	
	Marzo			0.00	
	Abril			0.00	
	Mayo			0.00	
	Junio			0.00	
	Julio			0.00	
	Agosto			0.00	
	Septiembre			0.00	
	Octubre			0.00	
	Noviembre			0.00	
	Diciembre			0.00	
<b>TOTAL</b>				0.00	0.00
<b>PROMEDIO</b>				0.00	#DIV/0!

<b>Consideraciones / Aclaraciones:</b>

## ANEXO 02-C: Dimensión Social

Memoria de Sostenibilidad 201X  
Formato para recojo de información

G4-LA1

### Número y Tasa de Contrataciones y Rotación Media de Empleados

INDICADOR DE DESEMPEÑO – PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

Dependencia	
Persona de contacto	
Correo electrónico	Anexo

¿PORQUÉ REPORTAR ESTE INDICADOR?

Una tasa de rotación elevada puede indicar niveles también elevados de incertidumbre y descontento entre los empleados o puede ser una señal de profundos cambios en la estructura de las principales operaciones de la organización. Una pauta desigual de rotación por edades o sexos puede indicar incompatibilidades o posibles desigualdades en el lugar de trabajo. La rotación produce cambios en el capital humano e intelectual de la organización y puede afectar a la productividad.

El número, la edad y el género de los nuevos empleados contratados de la Empresa pueden indicar la estrategia y la capacidad de la organización para atraer a empleados cualificados variados. Esta información puede expresar los esfuerzos de la organización por implantar prácticas de contratación inclusiva basadas en la edad y el sexo y el uso óptimo del talento y la mano de obra disponible.

CONSIDERACIONES GENERALES:

- A. Toda la información deberá corresponder, en la medida en que sea aplicable, al año 201X.
- B. No hay un límite en la cantidad de información que puede consignar para cada pregunta.
- C. Si una determinada pregunta no fuera de aplicación para la Empresa, bastará con escribir una breve declaración en ese sentido.
- D. Guarde todos los documentos que respalden la información reportada en las fichas. Recuerde que la Memoria de Sostenibilidad 201X será auditada y sus datos podrían ser requeridos posteriormente.
- E. De requerir alguna aclaración, favor contactar a través del correo [memoria@sostenibilidad.com.pe](mailto:memoria@sostenibilidad.com.pe)

INFORMACIÓN A REPORTAR:

#### ROTACIÓN DE TRABAJADORES

1. Complete el siguiente cuadro indicando el número total de nuevas contrataciones durante el 201X, desglosado por grupo de edad y género.

Género	Edad			TOTAL
	< 30	30-50	> 50	
Femenino				0
Masculino				0
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0

2. Complete el siguiente cuadro indicando el número total trabajadores que dejaron de trabajar durante el 201X, desglosado por grupo de edad y género.

Género	Edad			TOTAL
	< 30	30-50	> 50	
Femenino				0
Masculino				0
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0

#### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

3. OPCIONAL: alcance mayores detalles u otro tipo de información relevante asociada con el presente indicador que considere deban ser reportados en la Memoria de Sostenibilidad 2014.

4. Liste los documentos que sustentan/evidencian la información reportada en la presente ficha.



**Tasa de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo**

INDICADOR DE DESEMPEÑO – PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO

Dependencia			
Persona de contacto			
Correo electrónico		Anexo	

¿PORQUÉ REPORTAR ESTE INDICADOR?

Los datos sobre seguridad y salud son una medida clave del compromiso de una organización con su deber de prevención de accidentes laborales. Unos índices de frecuencia y severidad de accidentes bajos van unidos, en general, a tendencias positivas en la productividad y estado de ánimo de los trabajadores. Este indicador pondrá de manifiesto si las prácticas de gestión de seguridad y salud se traducen en un menor número de incidentes de seguridad y salud en el trabajo. La evaluación de tendencias y patrones también puede indicar posibles desigualdades en el lugar de trabajo.

CONSIDERACIONES GENERALES:

- Toda la información deberá corresponder, en la medida en que sea aplicable, al año 201X.
- No hay un límite en la cantidad de información que puede consignar para cada pregunta.
- Si una determinada pregunta no fuera de aplicación para la Empresa, bastará con escribir una breve declaración en ese sentido.
- Guarde todos los documentos que respalden la información reportada en las fichas. Recuerde que la Memoria de Sostenibilidad 201X será auditada y sus datos podrían ser requeridos posteriormente.
- De requerir alguna aclaración, favor contactar a través del correo [memoria@sostenibilidad.com.pe](mailto:memoria@sostenibilidad.com.pe)

INFORMACIÓN A REPORTAR:

**ACCIDENTES REGISTRADOS**

1. Complete el siguiente cuadro indicando el número total de horas hombre trabajadas, el número y tipo de accidentes por género y los días perdidos registrados durante el 201X en cada Dependencia de la Empresa.

Dependencia	HORAS HOMBRE TRABAJADAS	NÚMERO Y TIPO(*) DE ACCIDENTES POR GÉNERO						DÍAS PERDIDOS
		LEVES		GRAVES		FATALES		
	hombres	mujeres	hombres	mujeres	hombres	mujeres	N°	
Sede Central								
GO1								
GO2								
GO3								
GO4								
GO5								
TOTAL	0.00	0	0	0	0	0	0	0

(\*) Accidente leve: aquel que no requiere descanso médico mayor a una jornada de trabajo.

Accidente grave: aquel que requiere más de 24 horas de descanso médico o no le permite al trabajador regresar a su trabajo habitual hasta después de una jornada de trabajo.

Accidente fatal: aquel que produce la muerte del trabajador de inmediato o de manera posterior como consecuencia de dicho evento.

INDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES (I.F.)	#DIV/0!
INDICE DE GRAVEDAD DE ACCIDENTES (I.G.)	#DIV/0!

3. Explique la metodología utilizada por la Empresa para la investigación de los accidentes ocurridos. Asimismo, indique que porcentaje de los accidentes dan lugar a un proceso de investigación formal para determinar sus causas.

**INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

4. OPCIONAL: alcance mayores detalles u otro tipo de información relevante asociada con el presente indicador que considere deban ser reportados en la Memoria de Sostenibilidad 201X.

5. Liste los documentos que sustentan/evidencian la información reportada en la presente ficha.

# ANEXO 03

## MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE LOS ASUNTOS/ASPECTOS DE INTERÉS QUE REFLEJAN IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES EN LA EMPRESA

### INSTRUCCIONES

- a) Completar la columna "Asunto/Aspecto de interés para la memoria", de acuerdo a la lista de Asuntos/Aspectos de interés elaborada previamente.  
b) Responder según la escala: "Ninguna", "Bajo", "Medio", "Alto" y "Muy Alto", a cada una de preguntas, según el impacto que producen los Asuntos/Aspectos en la Empresa.  
c) La relación de la escala del impacto, se traduce en valores numéricos como se puede apreciar en el cuadro: "Escala - Valor".  
d) El puntaje total obtenido será la suma de cada respuesta, que se cruzará con la priorización de los Asuntos/Aspectos de interés que influyen en los Grupos de Interés

Escala		Valor
Ninguna		0
Bajo		2.5
Medio		5
Alto		7.5
Muy Alto		10

</

## ANEXO 04

### MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE LOS ASUNTOS/ASPECTOS DE INTERÉS QUE INFLUYEN EN LAS EVALUACIONES Y DECISIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

#### INSTRUCCIONES

- Completar la columna "Asunto/Aspecto de interés para la memoria", de acuerdo a la lista de Asuntos/Aspectos de interés elaborada previamente.
- Responder según la escala: "Ninguno", "Regular" y "Mucho", a cada una de preguntas, según el impacto que producen los Asuntos/Aspectos en cada uno de los grupos de interés identificados.
- La relación de la escala del impacto, se traduce en valores numéricos como se puede apreciar en el cuadro "Escala - Valor".
- El puntaje total obtenido de cada Asunto/Aspecto será la suma de cada respuesta, que se cruzará con la priorización de los Asuntos/Aspectos de interés que reflejen impactos económicos, ambientales y sociales en la Empresa.

Escala		Valor
Ninguno		0
Regular		1
Mucho		2

Asunto/Aspecto de interés para el reporte	ACCIONISTAS E INVERSIONISTAS				
	¿Tiene impactos económicos, ambientales y sociales en el grupo de interés?	¿Lo han mencionado el grupo de interés como asunto/aspecto importante?	¿Genera interés en el grupo de interés?	¿Genera expectativa en el grupo de interés?	¿Su control mejora la relación el grupo de interés?
	Seleccione una opción del menú desplegable				
1°	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
2	Regular	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Regular
3	Mucho	Regular	Regular	Regular	Regular
4	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
5	Regular	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Regular
6	Regular	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Regular
7	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
8	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
9	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
10	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
11	Mucho	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Regular
12	Regular	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Regular
13	Mucho	Regular	Regular	Mucho	Mucho
14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
15	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
16	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
17	Mucho	Regular	Regular	Regular	Mucho
18	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Regular
19	Regular	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
20	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
21	Regular	Regular	Ninguno	Ninguno	Regular
22	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
23	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
24	Mucho	Regular	Regular	Regular	Mucho
25	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
26	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
27	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
28	Mucho	Regular	Regular	Regular	Mucho
29	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
30	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
31	Mucho	Regular	Regular	Regular	Mucho
32	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
33	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
34	Regular	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Regular
35	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
36	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
37	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
38	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
39	Regular	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Regular
40	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular

Asunto/Aspecto de interés para el reporte	SOCIOS				
	¿Tiene impactos económicos, ambientales y sociales en el grupo de interés?	¿Lo han mencionado el grupo de interés como asunto/aspecto importante?	¿Genera interés en el grupo de interés?	¿Genera expectativa en el grupo de interés?	¿Su control mejora la relación el grupo de interés?
	Seleccione una opción del menú desplegable				
1	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
2	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
3	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
4	Mucho	Regular	Regular	Regular	Mucho
5	Regular	Regular	Regular	Regular	Mucho
6	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
7	Mucho	Regular	Regular	Regular	Mucho
8	Mucho	Regular	Regular	Regular	Mucho
9	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Regular
10	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Regular
11	Mucho	Mucho	Mucho	Ninguno	Regular
12	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
13	Mucho	Regular	Regular	Regular	Mucho
14	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
15	Mucho	Regular	Regular	Regular	Regular
16	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
17	Mucho	Regular	Regular	Regular	Mucho
18	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
19	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
20	Mucho	Regular	Regular	Mucho	Regular
21	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
22	Mucho	Regular	Regular	Regular	Mucho
23	Regular	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Regular
24	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
25	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
26	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
27	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
28	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
29	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
30	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
31	Mucho	Regular	Regular	Regular	Mucho
32	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
33	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
34	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
35	Regular	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Regular
36	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
37	Regular	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Regular
38	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
39	Regular	Regular	Ninguno	Ninguno	Regular
40	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular

Asunto/Aspecto de interés para el reporte	ESTADO				
	¿Tiene impactos económicos, ambientales y sociales en el grupo de interés?	¿Lo han mencionado el grupo de interés como asunto/aspecto importante?	¿Genera interés en el grupo de interés?	¿Genera expectativa en el grupo de interés?	¿Su control mejora la relación el grupo de interés?
	Seleccione una opción del menú desplegable				
1	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
2	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
3	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
4	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
5	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
6	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
7	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
8	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
9	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
10	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
11	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
12	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
13	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
14	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
15	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
16	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
17	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
18	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
19	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
20	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
21	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
22	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
23	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
24	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
25	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
26	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
27	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
28	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
29	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
30	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
31	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
32	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
33	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
34	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
35	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
36	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
37	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
38	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
39	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
40	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho



[illegible]

AMBIENTE				
¿Tiene impactos económicos, ambientales y sociales en el grupo de interés?	¿Lo han mencionado el grupo de interés como asunto/aspecto importante?	¿Genera interés en el grupo de interés?	¿Genera expectativa en el grupo de interés?	¿Su control mejora la relación el grupo de interés?
Seleccione una opción del menú desplegable				
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Mucho	Mucho	Mucho	Mucho	Mucho
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Ninguno

## ANEXO 05

### RESULTADOS DE LA PRIORIZACIÓN DE LOS ASUNTOS/ASPECTOS

#### INSTRUCCIONES

- a) Los resultados de esta sección se obtienen de forma automática, en base a las calificaciones anteriores.  
b) La calificación de los Asuntos/Aspectos son: "Clave", "Relevante", "Interés Diferenciado" y "Moderado".  
c) La explicación a cada una de estas calificaciones se muestra en el siguiente cuadro:

Calificación	Condición*	Descripción
Clave	$X > 75$ y $Y > 75$	Aquellos que por su alta relevancia, tanto para la empresa como para la mayoría de sus grupos de interés, deben ser atendidos en forma prioritaria.
Relevante	$X > 50$ y $Y > 50$	Aquellos que por su importancia, tanto para la empresa como para la mayoría de sus grupos de interés, deben ser atendidos con prontitud.
Interés Diferenciado	$X + Y > 100$	Aquellos que tienen alta importancia para la empresa o para alguno de sus grupos de interés, por lo que deben ser atendidos por el área a la que le corresponde realizar la gestión o mantener el vínculo con el grupo identificado.
Moderado	$X + Y < 100$	Aquellos que tienen baja importancia tanto para la empresa como para alguno de sus grupos de interés, por lo que se debe hacer un seguimiento para mantenerlos en similar condición.

\* Las condiciones se realizan de forma secuencial y excluyente

Asunto/Aspecto de interés para el reporte		IMPORTANCIA DE LOS IMPACTOS ECONÓMICOS, AMBIENTALES Y SOCIALES	INFLUENCIA EN LAS EVALUACIONES Y DECISIONES DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	Calificación
n°		(X)	(Y)	
1	Desempeño Económico	83	87	Clave
2	Consecuencias económicas indirectas	75	61	Relevante
3	Consumo de recursos naturales y materias primas	78	90	Clave
4	Energía	80	86	Clave
5	Agua	78	76	Clave
6	Biodiversidad	75	63	Relevante
7	Emisiones	78	77	Clave
8	Efluentes y Residuos	78	80	Clave
9	Gestión del Cambio Climático	78	82	Clave
10	Derrames	98	94	Clave
11	Productos y Servicios	85	62	Relevante
12	Ciclo de vida del producto	73	42	Interés Diferenciado
13	Cumplimiento Normativo	90	75	Relevante
14	Inversiones ambientales	65	53	Relevante
15	Gestión del Talento Humano	83	76	Clave
16	Empleo	85	76	Clave
17	Seguridad y Salud en el Trabajo	80	79	Clave
18	Formación y Educación	68	42	Interés Diferenciado
19	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	65	36	Interés Diferenciado
20	Libertad de Asociación y Negociación Colectivos	48	58	Interés Diferenciado
21	Derechos de la Población Indígenas	48	70	Interés Diferenciado
22	Comunidades locales	80	80	Clave
23	Capacitación y programas educativos para las comunidades	65	32	Moderado
24	Gestión de conflictos con los grupos de interés	78	62	Relevante
25	Reasentamiento involuntario	55	25	Moderado
26	Gobierno corporativo (transparencia y rendición de cuentas)	93	70	Relevante
27	Ética y lucha contra la corrupción	93	75	Relevante
28	Satisfacción de los clientes	83	79	Clave
29	Alineación con socios de la cadena de suministro	68	47	Interés Diferenciado
30	Fortalecimiento de vínculos con organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil	68	67	Relevante
31	Incurción en nuevos negocios	55	47	Interés Diferenciado
32	Acciones de filantropía con las comunidades	30	41	Moderado
33	Gestión de Integral de Riesgos	100	74	Relevante
34	Investigación / innovación para minimizar el impacto socioambiental	63	54	Relevante
35	Derechos humanos	80	69	Relevante
36	Continuidad del negocio	95	74	Relevante
37	Perturbación de tierras y reacondicionamiento de terrenos	55	44	Moderado
38	Pobreza local y condiciones de desigualdad	55	49	Interés Diferenciado
39	Preocupación por planes al final de las carreras laborales de los trabajadores	58	25	Moderado
40	Violencia, crimen y seguridad	35	69	Interés Diferenciado

Calificación de Tema	Cantidad
Clave	13
Relevante	13
Interés Diferenciado	9
Moderado	5
<b>Total</b>	<b>40</b>